ZETTAPLAN

Allgemeine Geschäftsbedingungen
ZETTAPLAN AG

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Präambel

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die allgemeinen Aspekte der Erbringung von Dienstleistungen in Projekten, bei der Betreuung von Kunden, sowie der Lieferung von Produkten durch die ZETTAPLAN AG (nachfolgend «ZETTAPLAN» genannt).

Im Fall von Widersprüchen zwischen Aufträgen und Einzelverträgen und den vorliegenden AGB, gehen die Bestimmungen des entsprechenden Auftrags oder Vertrags denjenigen der vorliegenden AGB vor.

Leistungen und Gegenleistungen werden in Offerten und Einzelverträgen zwischen dem Kunden und FREY+CIE TELECOM festgelegt. Darin werden insbesondere die von ZETTAPLAN zu erbringenden Leistungen, deren Umfang, Dauer und Vergütung geregelt.

Die vorliegenden AGB regeln im ersten Teil unter I die allgemeinen Bestimmungen, die in jedem Fall einer Leistungserbringung durch ZETTAPLAN zur Anwendung kommen. In den nachfolgenden Teilen II und III werden die Regelungen für spezifische Vertragsleistungen festgelegt.

2. Leistungen der ZETTAPLAN

ZETTAPLAN erbringt ihre Leistungen gemäss den in den vorliegenden Bestimmungen sowie in den Aufträgen und Einzelverträgen vereinbarten Bedingungen. Ihre Vertragspflichten erfüllt sie in kompetenter und sorgfältiger Weise.

3. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde muss die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen dafür schaffen, dass ZETTAPLAN ihre Aufgaben ungehindert ausführen kann. Die Mitwirkungspflichten des Kunden können in einem separaten Anhang zum Vertrag spezifiziert werden. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten auf eigene Kosten.

Die Mitwirkungspflichten sind während der gesamten Vertragszeit zu erbringen, sofern nicht etwas anderes vereinbart wird. Ist ZETTAPLAN der Auffassung, der Kunde erfülle seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht korrekt, so ist ZETTAPLAN verpflichtet, den Kunden schriftlich abzumahnen.

Die Folgen von Verzögerungen und Mehraufwand durch fehlerhafte oder verspätete Erfüllung von Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Kunden.

Dem Kunden obliegt die alleinige Verantwortung für die Auswahl, die Konfiguration, den Einsatz sowie den Gebrauch der Produkte und deren Eignung zu dem vom Kunden beabsichtigten Zweck.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze gespeicherter Daten vor allfälliger Zerstörung.

4. Zahlungsbedingungen

Die Verrechnung von Ansprüchen eines Vertragspartners mit Gegenforderungen des anderen Partners, bedarf der vorgängigen ausdrücklichen, schriftlichen Vereinbarung.

Alle Vergütungen verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und allfällig anderer Abgaben.

Rechnungsbeträge sind ohne jeden Abzug innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung zahlbar. Danach werden Verzugszinsen in der Höhe von 5% p.a. geschuldet, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung mit mindestens 30 Tagen in Verzug, wird ZETTAPLAN diesen Umstand gegenüber dem Kunden schriftlich mahnen.

Erfolgt auch nach der zweiten Mahnung keine oder keine vollständige Bezahlung der fälligen Rechnung, so hat ZETTAPLAN das Recht, sämtliche Lieferungen oder Leistungen aus dem betreffenden Vertrag mit sofortiger Wirkung einzustellen, bis der Kunde seiner Zahlungspflicht vollständig nachkommt, oder durch schriftliche Mitteilung an den Kunden vom Vertrag zurückzutreten oder diesen aufzulösen.

ZETTAPLAN ist berechtigt, bei Verzug nebst Verzugszins, Inkasso- und Bearbeitungsgebühren zu erheben. Ungerechtfertigte Abzüge werden nebst Verrechnung von Bearbeitungsgebühren nachbelastet.

5. Retentionsrecht

Jedes Retentions- oder Rückbehalterecht des Kunden an Sachen der ZETTAPLAN ist vollumfänglich wegbedungen.

6. Haftung

ZETTAPLAN haftet für absichtlich und grobfahrlässig verschuldete direkte Schäden aus diesem Vertrag. Die Haftung pro Schadenfall ist beschränkt auf die Höhe der Vergütung für die betreffende Vertragsleistung, maximal jedoch auf CHF 100‘000.--. Ist ein Auftrag in Teilaufträge oder Teilprojekte unterteilt, so gilt als Haftungshöchstgrenze die Vergütung für den jeweiligen Teilauftrag oder das Teilprojekt. Eine weitergehende Haftung wird nicht übernommen.

ZETTAPLAN haftet insbesondere nicht für Schäden,

- die infolge nicht gespeicherter Daten entstanden sind
- die infolge eines schädlichen Codes und / oder Hackerangriffs entstanden sind
- die infolge eines Softwarefehlers, eines Betriebssystemfehlers oder eines fehlerhaften Servicepacks der Hersteller entstanden sind, wenn die Fehlerhaftigkeit im Zeitpunkt des Schadeneintrittes in der Fachwelt noch nicht bekannt war
- Schäden im Zusammenhang mit dem Fernsupport
- Schäden aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden
- bei Lieferverzug, den ZETTAPLAN nicht selbst verursacht hat
- die infolge von Elementarschäden entstanden sind

7. Informationspflicht

Die Parteien informieren sich gegenseitig über Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse, die für die andere Partei im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungspflichten entgegenstehen.

8. Datenschutz und Geheimhaltung

8.1 Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich, die geltenden Bestimmungen über den Datenschutz (namentlich gemäss Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und der dazugehörigen Verordnung) einzuhalten und diese Pflicht auch ihren Mitarbeitern, anderen Hilfspersonen und Dritten, zu überbinden. ZETTAPLAN verweist hierzu auf ihre Datenschutzerklärung (https://zettaplan.ch/de/datenschutz).

8.2 Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich selbst und ihre Mitarbeiter, andere Hilfspersonen und beigezogene Dritte, alle nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erfüllung von Verträgen erhalten oder erfahren und die sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen, streng vertraulich zu behandeln.

ZETTAPLAN ist befugt, Namen und Kennzeichen des Kunden, sowie die für den Kunden erbrachten Leistungen zu Referenzzwecken zu verwenden.

Die vorgenannte Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht auch nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien zeitlich unbefristet weiter und ist auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.

9. Dauer des Vertrags

Soweit Dauerschuldverhältnisse bestehen, können diese, sofern nicht anders vereinbart, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten von beiden Parteien schriftlich ordentlich gekündigt werden.

Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt jederzeit vorbehalten. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- der Eintritt von Ereignissen, welche die Fortsetzung der vereinbarten Zusammenarbeit unzumutbar machen, wie etwa die andauernde Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch eine der Parteien nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung unter Fristansetzung von mindestens 30 Tagen;
- Schritte der Insolvenz, z.B. Deponierung der Bilanz, Gesuch um Nachlass, Publikation der Konkurseröffnung einer Partei.

9.1 Folgen der Beendigung

Auf das Datum der Beendigung des Vertrags wird der Kunde ZETTAPLAN alle Unterlagen, Analyseprogramme, Testhilfen usw. herausgeben, welche sich im Zusammenhang mit der Erfüllung beim Kunden befinden.

Die Bestimmungen über Geheimhaltung und Datenschutz, Anstellungsverzicht, Gewährleistung und Haftung, und die allgemeinen Schlussbestimmungen bleiben über das Datum der Vertragsbeendigung hinaus in Kraft.

10. Anwendbares Recht und Gerichtstand

Sämtliche Verträge zwischen den Parteien unterstehen ausschliesslich dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (sog. Wiener Kaufrecht) vom 11. April 1980.

Zuständig zur Entscheidung allfälliger Streitigkeiten im Zusammenhang mit den vorliegenden Verträgen sind ausschliesslich die Gerichte am Sitz von ZETTAPLAN. Vorbehalten bleibt das Recht von ZETTAPLAN, den Kunden an dessen Sitz oder Wohnsitz zu belangen.

11. Allgemeine Schlussbestimmungen

11.1 Schriftform

Die vorliegenden AGB, die damit korrespondierenden Verträge und deren Anhänge, allfällige Ergänzungen sowie sämtliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit der rechtsgültigen Unterzeichnung durch beide Parteien. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

11.2 Mitteilungen

Mitteilungen zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus den Verträgen sind in schriftlicher Form, per Brief oder FAX/E-Mail und anschliessender brieflicher Bestätigung, an die Adresse des Vertragspartners zu richten.

11.3 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile der Verträge und Anhänge als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Verträge im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

II. Dienstleistungsvertrag

1. Gegenstand

Unter die Regelungen für Dienstleistungen fallen die Erbringung von Leistungen wie Beratung, Projektmanagement, Hard- und Software-Konfiguration und -Installation, Wartung und Support, Instruktion, Schulung und ähnliche Dienstleistungen, die von ZETTAPLAN im Auftrag des Kunden erbracht werden.

2. Leistungen

ZETTAPLAN erbringt ihre Leistungen gemäss den in den Dienstleistungsverträgen vereinbarten Bedingungen, Spezifikationen und Service Level Agreements (SLA).

Sofern ZETTAPLAN in den entsprechenden Dienstleistungsverträgen nicht ausdrücklich werkvertragliche Leistungen erbringt, führt sie ihre Leistungen im Auftragsverhältnis aus. ZETTAPLAN darf zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Dritte beiziehen.

3. Terminplan und Terminverzug

Termine gelten mit der Bereitstellung der Leistung von ZETTAPLAN gemäss vereinbartem Terminplan als eingehalten.

Wenn ZETTAPLAN feststellt, dass der Terminplan gefährdet ist, muss ZETTAPLAN den Kunden darauf aufmerksam machen.

Bei Terminverzug verpflichten sich beide Vertragspartner, auf eigene Kosten dazu beizutragen, dass die Leistungen termingerecht erbracht werden können, auch wenn sie kein Verschulden an der Verzögerung haben.

Bei Terminverzug aufgrund höherer Gewalt haftet keiner der Vertragspartner. Gerät ZETTAPLAN aus eigenem Verschulden mit der Einhaltung von Terminen in Verzug, die in Dienstleistungs- oder Projektverträgen ausdrücklich als verbindliche Meilensteintermine vereinbart wurden, hat der Kunde ihr zwei Mal eine angemessene, schriftlich mitgeteilte Nachfrist zu gewähren. Kommt ZETTAPLAN auch der zweiten Nachfrist nicht nach, ist der Kunde berechtigt vom Vertrag zurückzutreten.

Macht der Kunde von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch, so bezahlt ZETTAPLAN dem Kunden alle, bis dahin geleisteten Zahlungen, zinslos zurück. Der Kunde gibt ZETTAPLAN sämtliche von ZETTAPLAN erhaltenen Unterlagen, Analyseprogramme, Testhilfen usw. zurück.
Leistungen, die bereits vertragsgemäss erbracht wurden und vom Kunden als solche verwendet werden können, sind voll zu vergüten und werden somit vom Rücktritt nicht erfasst.

4. Abnahme für Projekte

Die Abnahme soll den Nachweis der Funktionstüchtigkeit des Informatiksystems gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. Ist im Vertrag eine Abnahme vereinbart, ist es Sache von ZETTAPLAN, die notwendigen Abnahmebestimmungen zu definieren, und Sache des Kunden, die für eine angemessene Abnahme notwendigen Prüfungsdaten bereitzustellen.

Die Abnahmebestimmungen und das detaillierte Vorgehen sind Gegenstand der entsprechenden Dienstleistungsverträge bzw. Vertragsanhänge hierzu.

Die Abnahme an sich ist Sache des Kunden. ZETTAPLAN ist zur Mitwirkung in der Ausführung verpflichtet.

Die Abnahme muss innert längstens 14 Tagen erfolgen, nachdem ZETTAPLAN dem Kunden schriftlich die Abnahmebereitschaft der Leistung angezeigt hat. Zeigen sich bei der Abnahme erhebliche Mängel, hat der Kunde ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung bzw. Nachlieferung.

Über jede Abnahme wird ein von beiden Vertragspartnern unterzeichnetes Abnahmeprotokoll erstellt. Es hält fest, welche unwesentlichen Mängel nachzubessern sind, bzw. wegen welcher wesentlichen Mängel die Abnahme ganz oder teilweise zu wiederholen ist. Unterlässt es der Kunde aus Gründen, die nicht von ZETTAPLAN zu vertreten sind, eine Abnahmeprüfung durchzuführen sowie ein Abnahmeprotokoll zu unterzeichnen, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 20 Tagen seit Erbringung der Leistung als erfolgt.

Der produktive Einsatz von Leistungen, Teilleistungen oder des Informatiksystems als solches gilt in jedem Falle als Abnahme des produktiv eingesetzten Teils des Informatiksystems, ohne dass es einer Abnahme bedürfte.

Scheitert eine Abnahme definitiv, so gelten die Regelungen für die Unmöglichkeit der Nachbesserung im Rahmen der Gewährleistung sinngemäss.

5. Vergütung und Spesen

Der Kunde vergütet die Leistungen von ZETTAPLAN gemäss den Vereinbarungen in den Dienstleistungsverträgen pauschal oder nach Aufwand.

Ist kein Pauschalpreis mit Zahlungsplan vereinbart, werden die Leistungen nach Aufwand abgerechnet und monatlich in Rechnung gestellt. Wenn nichts anderes vereinbart ist, gelten die Preise aus der aktuellen ZETTAPLAN Preisliste «Dienstleistungsansätze», welche integrierender Bestandteil des entsprechenden Dienstleistungsvertrags bildet.

Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungsspesen werden ohne anders lautende Vereinbarung dem Kunden separat und monatlich in Rechnung gestellt.

Die in der ZETTAPLAN Preisliste «Dienstleistungsansätze» aufgeführten Preise, bzw. Ansätze für Arbeiten nach Aufwand sowie in den Dienstleistungsverträgen vereinbarte Pauschalpreise für wiederkehrende Leistungen (z.B. Betreuung, SLA etc.), können von ZETTAPLAN unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens 3 Monaten angepasst werden. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 10% hat der Kunde das Recht, - unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 30 Tagen - auf die von der Gebührenerhöhung betroffenen Dienstleistungen schriftlich zu verzichten.

6. Gewährleistung bei Dienstleistungen

6.1 Gewährleistung bei Dienstleistungen im Bereich der Kundenbetreuung

ZETTAPLAN stellt durch den Einsatz von ausgebildetem Fachpersonal sicher, dass sie die Qualität der vereinbarten Leistungen gewährleisten kann.

Soweit die Dienstleistungsverträge eine finanzielle Entschädigung für die Nichteinhaltung vereinbarter Verpflichtungen, sog. Service Levels vorsehen, hat der Kunde nur Anspruch auf die dort vereinbarte Entschädigung, nicht aber auf Rücktritt, Minderung oder Schadenersatz. Jede weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen.

ZETTAPLAN übernimmt keine Garantie dafür, dass die unter dem entsprechenden Dienstleistungsvertrag zu pflegenden Anwendungen und Informatiksysteme dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Informationssystemen und Programmen eingesetzt werden können.

6.2 Gewährleistung in Projekten

ZETTAPLAN gewährleistet während einer Frist von 12 Monaten nach erfolgreicher Abnahme, dass ihre Leistungen, die im Projektvertrag schriftlich vereinbarten Eigenschaften aufweisen und dass sie keine Mängel enthalten, welche die spezifikationsgemässe Nutzung erheblich beeinträchtigen. Eine weitergehende Gewährleistung wird nicht übernommen.

Die Gewährleistung entfällt, wenn der Mangel auf Ursachen beruht, die ausserhalb des Einflussbereichs von ZETTAPLAN liegen bzw. vom Kunden zu vertreten sind, insbesondere durch Verwendung von Komponenten, die nicht Bestandteil des Informatiksystems gemäss des betreffenden Dienstleistungsvertrags sind und für dessen vertragsgemässem Funktionieren nicht erforderlich sind bzw. wenn der Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter eigenmächtig Veränderungen am Informatiksystem oder Teilen davon vorgenommen hat.

Bei Verschulden des Kunden wird jede Gewährleistung ausgeschlossen.

Bei Vorliegen eines Mangels kann der Kunde nur eine unentgeltliche Nachbesserung, unter Ausschluss aller übrigen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche, verlangen. Kann der Mangel innert der Nachfrist nicht behoben werden, so setzt der Kunde ZETTAPLAN nochmals schriftlich eine der Mangelursache angemessene Nachfrist zur Behebung des Mangels an.

Scheitert die Nachbesserung definitiv, kann der Kunde eine angemessene Minderung der vereinbarten Vergütung pro Dienstleistungsvertrag verlangen oder bei einem erheblichen Mangel, der den Kunden an der Nutzung der Produkte insgesamt hindert, vom entsprechenden Dienstleistungsvertrag zurücktreten. Für die Folgen eines Vertragsrücktritts gelten die Bestimmungen in Teil II Ziff. 3.

7. Änderungswesen

Beide Vertragspartner können jederzeit schriftlich Änderungen (Change Request) vorschlagen. ZETTAPLAN unterrichtet den Kunden in jedem Fall über die Auswirkungen auf das Projekt, die Preise und die Termine. Beeinflussen die dafür erforderlichen Abklärungen den Projektablauf erheblich, informiert ZETTAPLAN den Kunden über die Dauer und die Kosten einer detaillierten Abklärung, die vorläufige Einschätzung der Realisierbarkeit und die Konsequenzen.

Vereinbarte Änderungen sind von beiden Vertragspartnern schriftlich zu bestätigen. Änderungen irgendeiner vertraglichen Teilleistung sind nur gültig, wenn dies schriftlich, durch Anpassung oder Ergänzung des Vertrages und/oder gegebenenfalls der entsprechenden Anhänge, vereinbart wird.

Solange keine schriftliche Einigung betreffend einer Änderung zustande kommt, läuft das Projekt unverändert weiter.

8. Anstellungsverzicht

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form der mit der Ausführung von Leistungen unter dem konkreten Vertrag betrauten Mitarbeiter des anderen Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung, bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des anderen Vertragspartners. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der vertragsbrüchige Partner eine Entschädigung in der Höhe eines Netto-Jahresgehalts des angestellten bzw. beanspruchten Mitarbeiters, mindestens jedoch von CHF 100'000.- unter Vorbehalt des Rechts zur Geltendmachung von weiteren nachgewiesenen Schäden.

III. Verkauf und Lieferung von Produkten

1. Gegenstand

«Produkte» sind von ZETTAPLAN angebotene und vertriebene Hardware und Software. Zur Hardware zählen z.B. Maschinen, Geräte Kapazitätserweiterungen, Zusatzeinrichtungen und entsprechendes Zubehör.

ZETTAPLAN liefert dem Kunden die in der Offerte, der Auftragsbestätigung oder dem Einzelvertrag spezifizierten Produkte. Die Art und Menge der zu liefernden Produkte sind darin geregelt.

Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung ist jede einzelne Bestellung als separater Kaufvertrag anzusehen.

Wünscht der Besteller Änderungen gegenüber dem Einzelvertrag oder der Auftragsbestätigung der ZETTAPLAN, so müssen diese gegenseitig schriftlich vereinbart werden. Kosten, die vor der Bestelländerung bereits entstanden sind, kann ZETTAPLAN dem Kunden belasten.

ZETTAPLAN kann für Bestelländerungen im Einzelfall eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von max. 5% des Vertrags-Bestellwertes erheben.

ZETTAPLAN kann gegenüber der Auftragsbestätigung Änderungen vornehmen, sofern die Produkte die gleichen Funktionen erfüllen.

2. Lieferung der Produkte

Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist grundsätzlich die Auftragsbestätigung oder der Einzelvertrag massgebend. Bei Fehlen einer Auftragsbestätigung ist die Offerte von ZETTAPLAN oder eine anderweitig erfolgte Auftragserteilung des Kunden massgebend. Vorbehalten bleibt die Verfügbarkeit der Produkte beim Lieferanten bzw. Hersteller.

Die Angaben von ZETTAPLAN über das Gewicht der Produkte sowie über Masse und Gewichte der Verpackung sind als Näherungswerte zu verstehen und stellen keine Zusicherung von Eigenschaften dar.

ZETTAPLAN ist generell zu Teillieferungen berechtigt.

3. Liefertermin und Terminverzug

Die Angabe eines Liefertermins erfolgt nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr und steht unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung von ZETTAPLAN durch den Hersteller bzw. Lieferanten. Dies gilt insbesondere – aber nicht nur – für den Fall von Lieferverzögerungen infolge von Nachschubproblemen beim Lieferanten.

Für Verzögerungen haftet ZETTAPLAN nicht. ZETTAPLAN bemüht sich, angemessene Alternativen auszuarbeiten. ZETTAPLAN ist bemüht, allfällige Lieferverzögerungen dem Kunden mitzuteilen.

Kommt ZETTAPLAN in Lieferverzug, so muss ihr der Kunde zweimal eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung einräumen. Es wird nicht davon ausgegangen, dass er auf die Leistung verzichtet.

Bei Lieferstörungen infolge von höherer Gewalt und aufgrund von anderen unvorhersehbaren Ereignissen, auf die ZETTAPLAN keinen Einfluss hat, wie z.B. Streik, Aussperrung, Materialausfall, Beförderungs- oder Betriebsstörungen beim Hersteller oder Verkehrsstörungen, ist ZETTAPLAN berechtigt, die Bestellung zu annullieren, ansonsten verlängern sich die vereinbarten Lieferfristen angemessen.

Die Folgen von Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere zusätzliche für ZETTAPLAN entstehende Kosten, hat der Kunde zu tragen.

Bei Lieferung der Ware auf Abruf ist der Kunde zum Abruf der Ware innerhalb der vereinbarten Frist verpflichtet. Andernfalls wird ZETTAPLAN die Restlieferung veranlassen und in Rechnung stellen.

4. Übergang von Nutzen und Gefahr

Nutzen und Gefahr gehen mit der abgehenden Lieferung auf den Kunden über und zwar unabhängig davon, wer den Transport und die damit verbundenen Kosten übernimmt.

Bei Lieferung durch die ZETTAPLAN und vereinbarter Installationspflicht gehen Nutzen und Gefahr nach dem Entladen der Lieferung am Lieferort auf den Kunden über.

5. Prüfung und Abnahme der Produkte

Verlangt der Kunde von ZETTAPLAN die Prüfung der Produkte, so ist dies besonders zu vereinbaren und vom Kunden zu bezahlen.

Unter Vorbehalt anderweitiger besonderer Abmachung gilt das Datum des Lieferscheins als Abnahme- und Erfüllungsdatum.

Beanstandungen betreffend der gelieferten Produkte hinsichtlich Vollständigkeit, Richtigkeit der Lieferung und Mängel sind innerhalb von 7 Tagen nach Warenempfang schriftlich und detailliert bei der ZETTAPLAN geltend zu machen. Wird diese Frist oder das Erfordernis der Schriftlichkeit nicht eingehalten, gilt die Lieferung als genehmigt.

Vom Hersteller vorgenommene technische Änderungen an den Produkten bleiben ausdrücklich vorbehalten.

6. Rücksendung von Produkten

Produktrücksendungen bedürfen des schriftlichen Einverständnisses der ZETTAPLAN. Für diesen Rücknahmeservice werden dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von CHF 100.- in Rechnung gestellt. Die Rücknahme von Produkten, die auf Kundenwunsch speziell beschafft oder hergestellt wurden, sowie von Softwareprodukten ist generell ausgeschlossen.

Für die Rückgabe von defekten Produkten muss sich der Kunde in jedem Fall an die von ZETTAPLAN bzw. vom jeweiligen Hersteller bzw. Lieferanten definierten Abläufe bei der Abwicklung von Rücksendungen halten.

Die Rücksendung der Produkte hat innerhalb der gesetzten Frist mit einer Kopie des Kaufbeleges sowie unter Beilage einer detaillierten Mängelbeschreibung an den bekanntgegebenen Rücksendeort, auf Rechnung und Gefahr des Kunden zu erfolgen. Bei Rücksendung ohne Fehlerbeschreibung kann ZETTAPLAN eine Fehlersuche auf Kosten des Kunden (Mindestaufwand eine Stunde) durchführen.

7. Preise und Preisänderungen

Dem Kunden werden die im Zeitpunkt der Auftragsbestätigung bzw. Auftragserteilung gültigen Preise der Produkte in Rechnung gestellt.

Wo nicht anders vereinbart, ist Zubehör nicht im Preis inbegriffen.

Leistungen, die nicht im Verkaufspreis enthalten sind, wie z.B. für Fracht / Transport, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwenderunterstützung, sowie ausserordentliche Kosten für Verpackung und Entsorgung gehen zu Lasten des Kunden.

ZETTAPLAN berechnet für den Versand der Produkte eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist. Die Versandkostenpauschale wird je Bestellung fällig. Werden in einer Bestellung mehrere Produkte bestellt oder fallen Teillieferungen an, fällt die Versandkostenpauschale nur einmal an.

Bei nachträglichen Änderungen der Kalkulationsgrundlagen durch nicht in der Macht von ZETTAPLAN stehende Umstände, insbesondere Preiserhöhungen der Hersteller bzw. Lieferanten, Änderungen von Abgaben oder infolge von Währungsschwankungen, behält sich ZETTAPLAN das Recht vor, diese für noch nicht ausgelieferte Produkte an den Kundenweiter zu berechnen. Bestellungen mit einem Warenwert von unter CHF 200.- können mit einem Kleinmengenzuschlag in der Höhe von CHF 25.-- belastet werden.

8. Gewährleistung

ZETTAPLAN garantiert, dass die Produkte in funktionstüchtigem Zustand, gemäss den vom Hersteller spezifizierten Angaben, geliefert werden. ZETTAPLAN haftet ausserdem für die Tauglichkeit der Produkte zum vorausgesetzten Gebrauch. ZETTAPLAN garantiert jedoch nicht die Funktionalität der Produkte innerhalb eines Informatiksystems oder mit einer bestimmten Applikation.

ZETTAPLAN bietet dem Kunden die gleichen Garantie- und Gewährleistungen, die sie von den Herstellern bzw. Lieferanten erhält. Darüber hinausgehende Garantieleistungen müssen mit ZETTAPLAN schriftlich vereinbart werden.

Unter Vorbehalt der Garantiebestimmungen des Herstellers bzw. Lieferanten beschränkt sich die Gewährleistung in jedem Fall – nach Wahl von ZETTAPLAN – auf Nachbesserung oder Auswechslung der defekten Produkte und gilt nur, wenn die Produkte in der Schweiz bzw. im Fürstentum Liechtenstein verbleiben.

Wandelung und Minderung des Kaufpreises sind ausgeschlossen, soweit diese Rechtsbehelfe mit dem Kunden nicht vereinbart wurden.

Die Gewährleistung ist in jedem Falle ausgeschlossen für Mängel, denen eine der folgenden Ursachen zugrunde liegt:

a. unzulängliche Wartung, insbesondere durch Nicht-Personal
b. Nichtbeachten der Betriebs- oder Installationsvorschriften
c. Übermässige Beanspruchung oder Verwendung
d. zweckwidrige Benutzung der Produkte
e. Verwendung von nicht genehmigten Teilen/Zubehör; oder falsches An-/Zusammenschliessen von Gerätekomponenten
f. Verschleiss
g. Transport, unsachgemässe Handhabung bzw. Behandlung, Lagerung oder Aufstellung, Unberechtigte Eingriffe durch den Kunden oder Drittpersonen
h. Unberechtigte Eingriffe durch den Kunden oder Drittpersonen
i. nicht von ZETTAPLAN vorgenommene Änderungen oder Reparaturversuche
j. nicht reproduzierbare Softwarefehler
k. äussere Einwirkungen, insbesondere höhere Gewalt, Blitzschlag, Spannungsschwankungen, Naturgewalten sowie andere Gründe, die weder von ZETTAPLAN noch vom Hersteller bzw. Lieferanten zu vertreten sind.

Während Reparaturzeiten, Ausbesserungen etc. besteht kein Anspruch auf
ein Ersatzgerät, sofern nicht anders vereinbart. Vom Hersteller bzw. Lieferanten nicht gedeckte Garantieleistungen sowie vom Kunden verursachte Mehrkosten in der Abwicklung allfälliger Gewährleistungsansprüche oder Garantieleistungen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

9. Eigentumsvorbehalt

Sämtliche von der ZETTAPLAN gelieferten Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des vereinbarten Preises mit allen zusätzlichen Kosten Eigentum der ZETTAPLAN.

Die Ware darf vom Kunden bis zu diesem Zeitpunkt weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet, noch veräussert oder ohne Bewilligung vermietet werden.

Der Kunde ermächtigt ZETTAPLAN, einen allfälligen Eigentumsvorbehalt ins Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen.

10. Gewerbliche Schutz- und Nutzungsrechte an Software

Sämtliche Schutzrechte an Softwareprodukten sind und bleiben Eigentum der Hersteller bzw. Lieferanten der Software.

Die Nutzungs- und Gewährleistungsbedingungen der von ZETTAPLAN gelieferten Softwareprodukte richten sich nach den besonderen Bestimmungen des Software-Lizenzvertrages oder der diesbezüglichen AGB des Herstellers bzw. Lieferanten der

Software. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Hersteller bzw. Lieferant bei einer Zuwiderhandlung gegen die Nutzungs- bzw. Lizenzbestimmungen die Aufhebung der erteilten Lizenz und Rücknahme des Produktes verlangen kann.

Bei Missachtung der Lizenzbestimmungen haftet der Kunde gegenüber dem Hersteller bzw. Lieferanten der Software.

Der Kunde verpflichtet sich, beim Weiterverkauf oder bei sonstiger Weitergabe der Softwareprodukte, dem jeweiligen Erwerber die Verpflichtungen aus den Nutzungs- und Gewährleistungsbedingungen des Herstellers bzw. Lieferanten der Software mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu übertragen.

11. Patente und Urheberrechte von Produkten Dritter

Wenn ein Dritter gegen den Kunden Ansprüche behaupten oder geltend machen sollte wegen Verletzung eines Patent-, Urheber- oder anderen gewerblichen Schutzrechtes durch gelieferte Produkte eines Dritten, so wird der Kunde ZETTAPLAN schriftlich und verzugslos über solche Verletzungshinweise oder gestellte Ansprüche in Kenntnis setzen.

ZETTAPLAN wird diese Hinweise umgehend an den Lieferanten bzw. Hersteller weiterleiten und diese zur Regelung der Situation auffordern.

Der Kunde verzichtet ZETTAPLAN gegenüber auf irgendwelche Rechtsgewährleistungs- oder Haftungsansprüche.

12. Entsorgung

Die ZETTAPLAN erhebt eine in ihrer Höhe vom Rechnungsbetrag abhängige, vorgezogene Recyclinggebühr (vRG). Hierdurch entsteht für den Kunden das Recht, die Produkte durch die ZETTAPLAN entsorgen zu lassen.

Für die fachgerechte Löschung der Daten und Programme auf den zu entsorgenden Datenträgern ist der Kunde verantwortlich.

13. Wiederausfuhr

Die Wiederausfuhr von Produkten unterliegen Schweizerischen bzw. U.S.-Exportbestimmungen. Der Kunde wird keine Ausfuhr ohne die gegebenenfalls notwendige Genehmigung der jeweils zuständigen Aussenwirtschaftsbehörden vor einem Export der Produkte vornehmen.

Diese Verpflichtung ist bei einer allfälligen Weitergabe der Produkte dem jeweiligen Erwerber mit der Verpflichtung zur Weiterüberbindung zu überbinden.

Die Wiederausfuhr von Produkten unterliegen Schweizerischen bzw. U.S.-Exportbestimmungen. Der Kunde wird keine Ausfuhr ohne die gegebenenfalls notwendige Genehmigung der jeweils zuständigen Aussenwirtschaftsbehörden vor einem Export der Produkte vornehmen.

VI. Besondere Bedingungen für Datacenter Services

1. Leistungen der ZETTAPLAN

Die ZETTAPLAN stellt dem Kunden mietweise professionell ausgestattete Räume, Stellflächen, Schränke oder Höheneinheiten (im Folgenden «Datacenter-Produkt» genannt) an einem im Vertrag definierten Standort (im Folgenden «Datacenter» genannt) zur Verfügung. Der dem Kunden vermietete Teil des Datacenter befindet sich in einem gemeinsam mit ZETTAPLAN und anderen Mietern genutzten Raum. Die Räume, in dem sich die Datacenter befinden, entsprechen mindestens den gesetzlichen Anforderungen. Die Wartung und Instandhaltung der Datacenter obliegt der ZETTAPLAN. Dies umfasst auch sog. Schönheitsreparaturen während der Vertragslaufzeit. Die Kosten der Unterhaltung der elektrischen Installations-, der Heizungs- und Wasserleitungsanlagen sowie der sanitären Anlagen trägt ebenfalls die ZETTAPLAN; ausgenommen sind die Kosten für vom Kunden selbst installierte Anlagen und Verbindungseinrichtungen. ZETTAPLAN behält sich vor, die Nutzung zu beschränken, sofern dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit oder zur Vermeidung von erheblichen Störungen erforderlich ist. ZETTAPLAN ist verpflichtet, jede Unterbrechung, Betriebsunfähigkeit und Störung im Rahmen der abgestimmten SLA sowie bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beheben und die Belange des Kunden zu berücksichtigen.

2. Übergabe der Mietsache

Der Kunde übernimmt das Datacenter-Produkt in dem Zustand, in dem es sich befindet. Der Kunde erkennt diesen Zustand als vertragsgemäss an. Das Recht auf Schadensersatz wird ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Kunden auf Mängelbeseitigung. Bei der Übergabe wird ein Protokoll erstellt, welches von beiden Vertragspartnern unterzeichnet wird und das Bestandteil des Vertrages zwischen ZETTAPLAN und dem Kunden wird.

3. Installation von Geräten

Soweit nicht anders vereinbart, hat der Kunde sein IT- bzw. Telekommunikations-Equipment durch eigene Mitarbeiter oder durch qualifizierte Dritte auf eigene Gefahr und auf eigene Kosten montieren und installieren bzw. demontieren und deinstallieren zu lassen. Zur Anlieferung, zum Einbau und zum Ausbau von Geräten und Komponenten ist eine Abstimmung mit der ZETTAPLAN erforderlich. Wesentliche Ein- und Ausbauten erfolgen grundsätzlich in Begleitung eines Mitarbeiters der ZETTAPLAN nach Terminabstimmung. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass das von ihm eingebrachte IT- bzw. Telekommunikations-Equipment den einschlägigen nationalen und internationalen Standards entspricht, dass es so konstruiert und installiert ist, dass ein Versagen und/oder ein Schaden nicht zu Schäden oder Funktionsstörungen an anderem Equipment oder zu Gefährdungen von Personen führt. Hardware muss stets gemäss den Herstellerspezifikationen und den anwendbaren Industriestandards (VSE, DIN, Sicherheitsnormen etc.), auch hinsichtlich der Anforderungen an Stromanschlüsse, Stromverbrauch und Genehmigungen, konfiguriert sein und funktionieren. Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte, Leitungen jeder Art in dem Datacenter der ZETTAPLAN zu verlegen (mit Ausnahme innerhalb des angemieteten Datacenter-Produktes). Leitungen ausserhalb der Serverfläche innerhalb der Grundstücksgrenzen werden ausschliesslich durch ZETTAPLAN verlegt. ZETTAPLAN wird dem Kunden dies nach entsprechender Beauftragung separat berechnen. Der Kunde darf grundsätzlich keine Änderungen an dem ihm überlassenen Datacenter-Produkt vornehmen. Beabsichtigt der Kunde, Änderungen oder Erweiterungen an den auf dem ihm überlassenen Datacenter-Produkt vorzunehmen, so ist ZETTAPLAN rechtzeitig zu informieren. ZETTAPLAN kann in begründeten Fällen mit rechtzeitiger, schriftlicher Vorankündigung die Umsetzung der Geräte innerhalb der Räumlichkeiten verlangen. Alle mit der Umsetzung verbundenen notwendigen direkten Kosten werden von ZETTAPLAN getragen. Kosten, die durch den Ausfall der Kommunikationssysteme beim Kunden entstehen, werden von ZETTAPLAN nicht ersetzt. Sollte ein Umsetzen von Geräten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund von Erweiterungsmassnahmen der Kunden-Anlage notwendig werden, so sind alle damit verbundenen Kosten durch den Kunden zu tragen.

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

4.1 Die Serverfläche darf vom Kunden nur zum eigenverantwortlichen Betrieb seiner IT- bzw. Telekommunikationsanlagen genutzt werden. Eine Untervermietung und/oder Gebrauchsüberlassung des Datacenter-Produktes an Dritte ist nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der ZETTAPLAN erlaubt. Als Dritte gelten auch verbundene Unternehmen.

4.2 Dem Kunden obliegt die Verkehrssicherungspflicht für seine ihm direkt zurechenbaren Bereiche. Er stellt ZETTAPLAN von eventuellen Ansprüchen Dritter aus der Verletzung der Verkehrssicherungspflicht auf erstes Anfordern frei. Für den Fall, dass Geräte des Kunden die Geräte der ZETTAPLAN oder eines Dritten in ihrer Funktion beeinträchtigen, wird der Kunde den Vorgaben der ZETTAPLAN unverzüglich nachkommen, um die Beeinträchtigung zu beseitigen. Kommt der Kunde der Verpflichtung trotz angemessener Fristsetzung nicht nach, ist ZETTAPLAN berechtigt, die sofortige Abschaltung der störenden Geräte vorzunehmen. Sofern ZETTAPLAN zur Abwehr von Betriebsstörungen oder sonstigen schwerwiegenden Gefahren, die von dem Datacenter-Produkt des Kunden ausgehen, für sich selbst, den Kunden oder Dritte tätig wird, trägt der Kunde alle daraus resultierenden Kosten.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, ihm ausgehändigte Zutrittswerkzeuge sorgfältig aufzubewahren und Dritten nicht zugänglich zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung mit ausreichender Deckungssumme, die auch Schäden an Sachen Dritter sowie den Verlust der Zugangs ID abdeckt, abzuschliessen und dies der ZETTAPLAN auf erstes Anfordern nachzuweisen.

4.4 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die von ihm eingebrachten Geräte aus dem Gebäude zu entfernen und auf Anforderung alle Kosten zu tragen, die zur Herstellung des ursprünglichen Zustands erforderlich sind. Dem Kunden ausgehändigte Zutrittswerkzeuge sind zurückzugeben. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Betrieb und die Unterhaltung seiner Geräte.

4.5 Die Geräte des Kunden werden auf eigene Gefahr und auf eigenes Risiko auf die Serverfläche gebracht. Der Kunde ist verpflichtet, alles zu unternehmen, um die auf die Serverfläche eingebrachten Geräte in einem störungsfreien Zustand zu halten.

4.6 Sofern der Kunde für die Nutzung der Serverfläche behördliche oder sonstige öffentlichrechtliche Genehmigungen jedweder Art benötigt, hat er diese selbst und auf eigene Kosten zu besorgen. Alle für den Betrieb der Geräte des Kunden erforderlichen Genehmigungen sind vom Kunden auf seine Kosten einzuholen und die Bedingungen und Auflagen der Genehmigungen sowie evtl. später ergehende Anordnungen und Auflagen auf seine Kosten zu erfüllen.

4.7 Zutritt

Der Zugang zu dem Datacenter ist explizit geregelt. Für den Zutritt zu dem vom Kunden gemieteten Teil des Datacenter gelten folgende allgemeine Regeln der ZETTAPLAN:

- Das Datacenter der ZETTAPLAN wird 24 h/365 Tage im Jahr von Sicherheitspersonal überwacht.
- Der Kunde hat kostenfreien Zutritt zum Equipment während der Geschäftszeiten von ZETTAPLAN (MO bis FR 8.00 – 17.00 Uhr), er muss sich jedoch 24 Stunden im Voraus mit dem ZETTAPLAN-Formular «Zutrittsanforderung» anmelden.

- Der Kunde hat sich mit einer vorgängig registrierten Identitätskarte (CH-ID oder Pass) entsprechend auszuweisen. Der Zutritt wird ihm dann in Begleitung eines ZETTAPLAN AG-Mitarbeiters gewährt.
- Dem Kunden werden i. d. R. keine Schlüssel übergeben. Die Rechte des Kunden beschränken sich auf Zutritt, Betrieb, Störungsbeseitigung, Ein- und Ausbau des Kunden-Equipments ausschliesslich innerhalb der ihm zugewiesenen Fläche.
- Jeder Zutritt wird von ZETTAPLAN entsprechend dokumentiert.
- Im Störungsfall wird dem Kunden unverzüglich Zutritt über den Bereitschaftsdienst der ZETTAPLAN gewährt. Dazu ist die Hotline der ZETTAPLAN zu kontaktieren. Die Kosten für die Inanspruchnahme des Bereitschaftsdienstes, die für den verlangten Zutritt ausserhalb der ZETTAPLAN Geschäftszeiten anfallen, sind vom Kunden zu tragen.

5. Ergänzungen oder Änderungen der Services

5.1 Ergänzungen oder Änderungen der zu erbringenden Services sind jederzeit möglich und müssen jeweils schriftlich vereinbart werden. Die Ergänzungen und Änderungen werden insbesondere in den Verträgen nachgeführt.

5.2 Nur berechtigte Personen dürfen Änderungen von Services für den Kunden beantragen. Die berechtigten Personen sind im Vertragsdokument explizit genannt (Unterschreibende inkludiert)

5.3 Entstehen ZETTAPLAN durch vom Kunden gewünschten Änderungen oder Abbestellungen wiederkehrende Kosten aus namentlich eingegangenen Verpflichtungen mit Lieferanten, werden diese Kosten mit der Änderungsbestätigung kommuniziert und dem Kunden in Rechnung gestellt.

5.4 Die Höhe des regelmässig wiederkehrenden Preises wird von ZETTAPLAN an die neue Konfiguration der Services vom Tag an, an welchem die Änderung wirksam wird, angepasst. Wenn solche Änderungen zu einer Gesamtreduktion des regelmässig wiederkehrenden Preises pro Service führen, gewährt ZETTAPLAN unter Vorbehalt einer anders lautenden schriftlichen Zusage keine Reduktion dieses Preises, die den Schwellenwert von 90% des letzten Maximums unterschreitet.

5.5 Die «Service Desks» (Single Point of Contact) des Kunden und die Überführung von Berechtigungen werden, falls erwünscht, im Vertragsdokument aufgeführt. Der technische Ansprechpartner des Kunden ist persönlich dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Kontakte für den Service Desk im Kundenportal erfasst sind, nachdem er von ZETTAPLAN die entsprechenden Informationen erhalten hat.

6. Nutzungsbeschränkungen und Haftung des Kunden

6.1 Der Kunde haftet für den Inhalt aller Informationen, die von ihm oder Dritten über ZETTAPLAN bestellt oder verarbeitet werden. Illegale Informationen gemäss nachstehender Aufführung dürfen weder über den Kundenanschluss verbreitet noch über diesen abgerufen werden. Dazu gehören namentlich folgende Informationen:

- Anweisungen oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten oder dessen Förderung
- Illegale Glücksspiele (insbesondere gemäss Lotteriegesetz)
- Informationen, die das Urheberrecht oder andere immaterielle Eigentumsrechte Dritter verletzen
- Persönlichkeitsverletzungen
- Strafrechtlich relevante Darstellungen und Inhalte

6.2 Die schweizerische und ausländische Gesetzgebung ist bei der Nutzung der Services von ZETTAPLAN einzuhalten. Dies gilt insbesondere für strafrechtliche, datenschutzrechtliche und urheberrechtliche Vorschriften.

6.3 Nur Wholesale Services dürfen vom Kunden weiterverkauft werden. Unternehmen, die vom Kunden kontrolliert werden (z.B. Unternehmen, an welchen der Kunde eine Mehrheitsbeteiligung hat), gelten nicht als dritte Parteien im Sinne dieser Bestimmung.

6.4 Im Besondern behält sich ZETTAPLAN das Recht vor, Verstösse bezüglich dem Schutz von Minderjährigen, zu ahnden.

6.5 Im Übrigen gelten die dieser Vereinbarung definierten Verhaltensregeln. Bei Zuwiderhandlung oder Unterlassung gegen die festgehaltenen Pflichten, lehnt ZETTAPLAN jegliche Haftung ab.

7 Inanspruchnahme des ZETTAPLAN-Supports

7.1 Der Kunde bemüht sich, vor der Inanspruchnahme des ZETTAPLAN-Supports die Ursache von Fehlfunktionen soweit wie möglich einzugrenzen, um die Anzahl Fehlerursachen zu minimieren.

7.2 Im Falle von wiederholter Inanspruchnahme des ZETTAPLAN-Supports für Fehler, die ausserhalb des in der jeweiligen Service-Beschreibung definierten Verantwortungsbereichs von ZETTAPLAN liegen, behält sich ZETTAPLAN das Recht vor, dem Kunden den dadurch entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

8 Höhere Gewalt

Kann eine Partei aufgrund höherer Gewalt, namentlich in Folge von Naturereignissen von besonderer Intensität, Krieg, Aufruhr, Streik, unvorhergesehenen behördlichen Auflagen etc. ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend aufgeschoben. Eine Haftung ist ausgeschlossen.

9 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

Die Parteien dürfen Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis nur mit schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen.

10 Geheimhaltung

10.1 Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, einschliesslich den dazugehörigen Unterlagen und Datenträgern, die ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden und die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch beauftragten Dritten aufzuerlegen.

10.2 Als vertrauliche Daten gelten auch Analysen, Zusammenfassungen und Auszüge, welche auf der Grundlage von vertraulichen Daten erstellt wurden. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungsverpflichtung besteht schon vor Vertragsabschluss während der Offertphase und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses während drei Jahren weiter. Vorbehalten bleiben gesetzliche oder behördliche Offenlegungspflichten.

11 Kundendaten

11.1 ZETTAPLAN verpflichtet sich, Kundendaten im Einklang mit der anwendbaren schweizerischen Gesetzgebung insbesondere im Bereich des Datenschutzund des Fernmelderechts zu behandeln.

11.2 Innerhalb dieses Rahmens kann ZETTAPLAN Kundendaten verwenden, um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern und um die Verrechnung und Bezahlung ihrer Services sicherzustellen. Insbesondere ist ZETTAPLAN berechtigt, Angaben zu neuen Kunden an Kreditprüfungsinstitute zur Abklärung der Kreditwürdigkeit zu übermitteln. Eine Weitergabe von Kundendaten innerhalb des Konzerns (z.B. an Muttergesellschaften) ist möglich.

12 Dauer und Beendigung des Vertrages, Einstellung der vertraglichen Leistungen

12.1 Der Vertrag tritt unter Vorbehalt einer anderen Regelung in einem anderen Vertragsdokument zum Datum der Inbetriebnahme der Services in Kraft.

12.2 Jede Partei kann den Vertrag durch schriftliche Anzeige unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf das Ende eines Monats kündigen. Ohne anderweitige Vereinbarung beträgt die Vertragsmindestlaufzeit 36 Monate nach Inbetriebnahme der Services. Falls eine davon abweichende Mindestvertragsdauer vereinbart wurde, kann der Vertrag unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist frühestens auf das Ende dieser Dauer gekündigt werden. Ohne anders lautende Vereinbarung wird die Mindestdauer ab dem Datum der Inbetriebnahme der Services berechnet. Falls keine der Parteien den Vertrag auf das Ende der Mindestdauer kündigt, wird der Vertrag für weitere 12 Monate fortgesetzt.

12.3 Sind mehrere Services in Betrieb zu nehmen, beginnt die Mindestvertragsdauer mit der Inbetriebnahme sämtlicher Services zu laufen. Wird zu einem späteren Zeitpunkt eine Ausweitung der Services vorgenommen (z.B. Aufschaltung neuer Standorte), führt dies zu einer Verlängerung der Mindestvertragsdauer.

12.4 ZETTAPLAN kann ihre Dienstleistungen einstellen, vorübergehend blockieren oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, falls wichtige Gründe vorliegen, namentlich wenn

- der Kunde Störungen im Betrieb des Netzwerkes von ZETTAPLAN verursacht;
- der Kunde Services von ZETTAPLAN für rechtswidrige Handlungen benützt;
- ZETTAPLAN ein Verhalten feststellt, das Verdacht auf Missbrauch darstellt;
- der Kunde seine vertraglichen Pflichten nicht einhält, obwohl er hierzu von ZETTAPLAN durch eingeschriebenen Brief unter einer Fristansetzung von 10 Tagen ermahnt wurde;
- der Kunde zahlungsunfähig wird oder berechtigte Hinweise für eine bevorstehende Zahlungsunfähigkeit des Kunden vorliegen;
- regulatorische oder gesetzliche Veränderungen in Kraft treten, welche die Tätigkeit von ZETTAPLAN erheblich beeinträchtigen.

V. Besondere Bedingungen Carrier / Acceptable Use Policy (AUP)

1. Anwendungsbereich und Geltung der AUP

ZETTAPLAN

Diese Acceptable Use Policy (AUP) bildet einen integrierenden Bestandteil der Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von ZETTAPLAN. Sie regelt die Nutzung der von ZETTAPLAN angebotenen IP- und Internet-Services. Diese AUP ersetzt alle früheren Versionen.

2. Änderung der AUP

ZETTAPLAN behält sich jederzeit die Änderung der AUP vor. Änderungen werden dem einzelnen Kunden im Falle von wesentlichen Anpassungen in geeigneter Weise direkt mitgeteilt.

3. Kenntnisnahme und Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde verpflichtet sich, sich an die hier vorliegenden Regeln sowie an die unter dem Begriff «Netiquette» bekannten Verhaltensrichtlinien zu halten.

3.2 ZETTAPLAN Services dürfen ausschliesslich im Rahmen geltender internationaler und schweizerischer Gesetze und anderer Vorschriften (z.B. Requests for Comment [RFCs] der Internet Society [ISOC], Memorandums of Understanding der International Telecommunication Union [ITU]) genutzt werden.

3.3 Der Kunde trifft die geeigneten Massnahmen gegen den unberechtigten Zugriff auf seine Systeme sowie deren missbräuchliche Nutzung.

4. Missbrauch im Sinne der AUP

Die missbräuchliche Nutzung von IP- und Internet-Services ist untersagt. Als Missbrauch im Sinne dieser AUP gelten insbesondere:

- Unerlaubter Zugang oder Versuch dazu zu Daten, Systemen oder externen Netzwerken; sämtliche Techniken wie das Scanning oder Probing fremder Systeme oder Netzwerke durch sogenannte Portscans sowie deren Überwachung und Analysierung (sog. Sniffing);
- Absichtliches Überlasten fremder Systeme oder Netzwerke mit dem Ziel, deren Betrieb zu beeinträchtigen oder zu verunmöglichen (sog. Flooding);
- Fälschen von Netzwerkpaketen, insbesondere von TCP/IP Header-Informationen (sog. Spoofing);
- das Versenden von unerwünschter kommerzieller Werbung und von nicht verlangten Massen-E-Mail-Nachrichten, Kurznachrichten (SMS), E-Mail-Listen und UsenetDiskussionsgruppen sowie das Versenden von Kettenmails nach dem Schneeballprinzip;
- das Versenden von E-Mails mit belästigendem Inhalt;
- die unerlaubte Benutzung von fremden Mailservern als Relay ohne vorherige Genehmigung durch deren Eigentümer;
- sämtliche übrigen Nutzungen, die sich für Dritte schädlich oder belästigend auswirken können.

5. Illegales Material und strafbare Handlungen

5.1 Der Kunde trägt die Verantwortung, dass die Nutzung der durch ihn bzw. durch ihm zugehörige Benutzer (Mitarbeiter, Familienangehörige, Endkunden etc.) von ZETTAPLAN bezogenen Services im Rahmen der massgeblichen gesetzlichen Bestimmungen erfolgt.

5.2 Der Inhalt des IP-Verkehrs von oder zum Standort des Kunden darf nicht gegen die geltende Gesetzgebung verstossen. Wenn der Zugang zu gewissen Inhalten nur bestimmten Personen vorbehalten ist, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass keine Unbefugten Zugang zu diesen Inhalten erhalten.

5.3 Sofern Finanztransaktionen mittels der IP- oder Internet-Services von ZETTAPLAN abgewickelt werden, ist der Kunde zur Einhaltung aller diesbezüglichen Vorschriften, namentlich der Sorgfaltspflichten in Bezug auf die Identifikation der beteiligten Parteien und der Herkunft der Mittel, verpflichtet.

6. Provokation von Netzwerkangriffen

Das Anbieten von Inhalten, die einen übermässig hohen Netzwerkverkehr verursachen und somit die Sicherheit der Rechnersysteme von ZETTAPLAN dadurch gefährden, sowie die Veröffentlichung von Publikationen, die geeignet sind, das Image oder die Geschäftstätigkeit von ZETTAPLAN oder deren Kunden negativ zu beeinflussen, sind untersagt. ZETTAPLAN behält sich das Recht vor, solche Inhalte ohne Ankündigung zu entfernen und gegebenenfalls den Zugang zum Netz sperren zu lassen.

7. Anzeigen von Missbrauch an ZETTAPLAN

Stellt der Kunde einen Missbrauch von Services, Anlagen oder Software fest, so ist er angehalten, ZETTAPLAN umgehend unter Angabe der dazu nötigen Informationen (Urheberschaft, Art der vertragswidrigen Nutzung) davon in Kenntnis zu setzen.

ZETTAPLAN

8. Benutzer-Identifikation und Passwörter

8.1 Die dem Kunden mitgeteilten Passwörter sind für den persönlichen Gebrauch bestimmt und gegen Missbrauch durch Unbefugte zu schützen. Besteht der Verdacht, dass Drittpersonen das Passwort kennen, so ist es unverzüglich zu ändern. Sofern nötig, ist ein neues Passwort bei ZETTAPLAN anzufordern. Die mit der Passwortänderung verbundenen Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

8.2 Unter Vorbehalt eines nachgewiesenen groben Verschuldens auf Seiten von ZETTAPLAN trägt der Kunde sämtliche Risiken, die aus der Verwendung seiner Benutzer-ID und seines Passwortes entstehen.

9. Konsequenzen bei Verstössen gegen die AUP

9.1 ZETTAPLAN behält sich vor, die gespeicherten und übermittelten Inhalte stichprobenweise auf ihre Korrektheit hin zu überprüfen. Bei begründetem Verdacht auf das Vorliegen einer Nutzung, die gegen anwendbares Recht oder die Grundsätze dieser AUP verstösst, sei es durch den Kunden, einen diesem zugehörigen Benutzer oder einen Dritten, welcher mit oder ohne Zustimmung des Kunden über dessen System Services von ZETTAPLAN beansprucht, steht ZETTAPLAN das Recht zu, die angemessen erscheinenden Massnahmen gegen den Missbrauch zu treffen (z.B. Sperrung des Zugriffs auf bestimmte Dienste, Inhalte, Systeme oder Ressourcen; Unterbrechung der Konnektivität zum Kunden). Vor der Ergreifung solcher Massnahmen ZETTAPLAN nur dann vorgängig eine Warnung aussprechen, wenn dies unter den jeweiligen Umständen als sinnvoll erscheint.

9.2 ZETTAPLAN ist berechtigt, im Falle eines Verstosses gegen diese AUP gegebenenfalls die Identität des fehlbaren Kunden Dritten bekannt zu geben.

9.3 Die mit der Abklärung solcher Verstösse verbundenen Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

Rothenburg, 1. Januar 2024