

# Generelle Vertragsbestimmungen zum Service Level Agreement (SLA)

Stand: Mai 2022

## I. Allgemeine Bestimmungen

1 Die Bestimmungen des Kapitels I gelten für alle weiteren Kapitel (II-IV)

2 Zahlungsbedingungen

2.1 Preise

Pauschalierte und wiederkehrende Leistungen werden, sofern im SLA nichts anders angegeben ist, pro Kalenderjahr oder Semester im Voraus in Rechnung gestellt. Nach Aufwand abgerechnete Leistungen werden monatlich oder quartalweise in Rechnung gestellt.

Bei Leistungen, die nach der effektiven Nutzung abgerechnet werden, gilt Folgendes:

- a Betrieb in einem Rechencenter von Stämpfli: Die Abrechnung erfolgt per 22. eines jeden Monats (Stichtag) und beinhaltet in der Regel die effektiven, monatlich bezogenen Leistungen (bspw. Lizenz- bzw. Benutzeranzahl, Speicherplatz, Zeiteinheiten etc.).
- b Public Cloud und SaaS-Dienste (Dritt-Rechencenter): Die Abrechnung erfolgt monatlich oder jährlich und richtet sich nach der effektiven Nutzung des Kunden (bspw. Anzahl Lizenzen bzw. Benutzer, Speicherplatz etc.) gemäss Abrechnung des Public Cloud- bzw. SaaS-Anbieters.

Die von Stämpfli ausgestellten Rechnungen verstehen sich in Schweizer Franken (netto) zuzüglich Mehrwertsteuer.

2.2 Zahlungsfrist

Haben die Parteien nichts anderes vereinbart, sind Rechnungen innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum auf das von Stämpfli angegebene Konto zu bezahlen. Im Voraus zu bezahlende Rechnungen sind spätestens am letzten Tag der vorangehenden Abrechnungsperiode zu begleichen. Bei den angegebenen oder vereinbarten Zahlungsfristen handelt es sich um Verfalltage. Entsprechend gelangt der Kunde bei ausbleibender Zahlung innert der Zahlungsfrist ohne Mahnung in Verzug.

2.3 Anerkennung und Gegenforderungen

Ohne anderslautende schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung mit Ablauf der Zahlungsfrist als anerkannt. Das Verrechnungsrecht des Kunden für allfällige Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Stämpfli wird allfällige Rückerstattungen an den Kunden auf der nächsten Rechnung in Abzug bringen.

2.4 Spesen und Nebenkosten

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Fahrspesen, Datenträger, Kommunikationsgebühren, Porti usw.) werden dem Kunden effektiv und zusätzlich in Rechnung gestellt. Dies gilt unabhängig von der getroffenen Preisabrede.

### 3 Erfüllungsort

Der Ort der Erfüllung richtet sich nach der jeweiligen Dienstleistung, die Stämpfli für den Kunden erbringt. Wo nichts anderes vermerkt ist, erfolgt die Leistungserbringung in den Geschäftsräumlichkeiten bzw. Rechencenter von Stämpfli, was auch den Fernzugriff auf die IT-Infrastruktur des Kunden beinhaltet.

Werden Public Cloud oder SaaS-Dienste in die Dienstleistung von Stämpfli integriert, erfolgt deren Betrieb und die Verarbeitung der davon betroffenen Daten des Kunden im Rechencenter des Drittanbieters.

### 4 Subunternehmer

Stämpfli ist jederzeit berechtigt, zur Erfüllung des Vertrags Subunternehmer einzusetzen oder Teilleistungen dauerhaft an Dritte auszulagern.

### 5 Generelle Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Stämpfli die vereinbarten Vertragsleistungen erbringen kann.

Der Kunde informiert Stämpfli von sich aus laufend über jegliche Aspekte, die für die Vertragserfüllung durch Stämpfli wesentlich sind. Namentlich orientiert er umgehend über die im Zusammenhang mit dem Vertrag getroffenen internen Abmachungen und Regelungen.

Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten und mit den eigenen Ressourcen Vorbereitungs-, Begleitungs- und Nachbearbeitungsarbeiten zu erbringen. Soweit dies möglich ist, kann der Kunde geschuldete Mitwirkungsarbeiten gegen zusätzliche Vergütung auch durch Stämpfli ausführen lassen.

Der Kunde stellt sicher, dass er von Drittrechtsinhabern dazu autorisiert ist, die in dieser Bestimmung aufgezählten Mitwirkungshandlungen zu erbringen. Er stellt Stämpfli von allfälligen Ansprüchen Dritter vollumfänglich frei, die im Zusammenhang mit vereinbarungsgemäss ausgeführten Vertragsleistungen gegen Stämpfli erhoben werden.

Wenn der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die vorausgesetzten oder vereinbarten Mitwirkungspflichten nicht, nicht richtig oder verspätet erfüllt, haftet der Kunden Stämpfli gegenüber für die daraus entstehenden Mehrkosten bzw. Mehraufwendungen. Sie werden dem Kunden nach den für die entsprechende Vertragsleistung anwendbaren Stunden- und Preisansätzen in Rechnung gestellt. Stämpfli ist ferner berechtigt, nach einmaliger, in Textform erfolgter Mahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist zum Nachholen der Mitwirkungshandlung vom Vertrag zurückzutreten.

### 6 Fair Use Prinzip

Der Kunde beansprucht die von Stämpfli bereitgestellten Vertragsleistungen nach dem «Fair Use»-Prinzip. Dies betrifft insbesondere Vermeidung einer übermässigen Beanspruchung der Supportorganisation von Stämpfli sowie eine übermässige Infrastrukturbeanspruchung (vgl. Ziff. IV.6).

Weist Stämpfli nach, dass der Kunde die Services, für die keine Abrechnung nach effektiver Nutzung bzw. nach Aufwand erfolgt, übermässig nutzt, behält sich Stämpfli jederzeit das Recht vor, die Leistungserbringung auf ein angemessenes Mass zu reduzieren, bis sich die Parteien auf eine angemessene Vergütung der Vertragsleistungen geeinigt haben.

## **II. Lizenzierung**

### **1 Vertragsgegenstand**

Gegen Bezahlung der vereinbarten einmaligen oder wiederkehrenden Lizenzgebühr wird dem Kunden das persönliche, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, die im SLA spezifizierte Anwendung (insbesondere Standardsoftware und kundenspezifische Software) samt einer allfälligen Dokumentation für eine beschränkte oder unbeschränkte Dauer zu nutzen («einfache Lizenz»). Die Bereitstellung der Anwendung erfolgt entweder durch Installation auf der Kundeninfrastruktur bzw. der Freigabe zum Download oder durch Zugriffsverschaffung über ein öffentliches oder verschlüsseltes Netzwerk, sofern die Anwendung in einem Rechencenter von Stämpfli oder eines Dritten betrieben wird.

Die Nutzungsbefugnis des Kunden setzt die vollständige Bezahlung des Entgelts für die entsprechende Lizenz bzw. Lizenzperiode sowie für sämtliche Benutzer voraus.

### **2 Umfang des Nutzungsrechts**

Die einfache Lizenz des Kunden im Sinn von Ziffer II-1 umfasst:

- a Bei Installation auf der Kundeninfrastruktur: das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen und Wiedergeben der Anwendung zum Zweck der Ausführung der Anwendungsinstruktion für die Verarbeitung von Daten des Kunden, die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien sowie die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch der Anwendung; oder
- b Bei Zugriff über ein öffentliches oder verschlüsseltes Netzwerk: die anwendungsspezifische Nutzung für eine bestimmte, ggf. variierende Benutzerzahl unter Beachtung allfälliger Lizenzbestimmungen Dritter.

### **3 Erweiterte Nutzung**

Die folgenden erweiterten Nutzungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung mit Stämpfli:

- a Bei Installation auf der Kundeninfrastruktur: der Gebrauch der Anwendung auf einem Drittsystem, auf mehreren Arbeitsstationen, auf Netzwerken, im Client-Server-Betrieb und auf mobilen Zusatzgeräten; ferner die Unterlizenzierung der Anwendung, deren Änderung, Weiterentwicklung oder Dekompilierung (soweit nicht für die Berichtigung von Programmfehlern oder für die Herstellung der Interoperabilität zwingend erforderlich).
- b Bei Zugriff über ein öffentliches oder verschlüsseltes Netzwerk: die Unterlizenzierung der Anwendung sowie die Zugriffsverschaffung an Dritte.

### **4 Weitergabe der Anwendung**

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Stämpfli darf der Kunde auf seiner IT-Infrastruktur installierte Anwendung entweder allein oder zusammen mit seiner Infrastruktur einem Dritten überlassen, sofern er die Nutzung definitiv einstellt und dies schriftlich bestätigt. Er darf in einem solchen Fall keine Kopien zurückbehalten.

### **5 Konventionalstrafe**

Verletzt der Kunde die Bestimmungen in Ziffer II-2 bis II-10, so schuldet er Stämpfli für jede Verletzung eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 10'000.00. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit den Kunden nicht von der Erfüllung der Pflichten aus dieser Vereinbarung. Die Ansprüche des Lizenzgebers aus der Verletzung des Lizenzvertrags bleiben vorbehalten. Sind dadurch die Schadenersatzforderungen von Stämpfli nicht abgedeckt, kann Stämpfli den weiteren Schaden geltend machen. Es ist Stämpfli unbenommen, dem Kunden darüber hinaus die weitere Verwendung der Anwendung zu untersagen oder diese zu beschränken (sog. Realexekution).

## 6 Lizenzbestimmungen Dritter

Die Lizenzbestimmungen von Drittanbietern werden dem Kunden vorgängig in geeigneter Form zur Verfügung gestellt. Der Kunde akzeptiert diese Drittbedingungen bei Vertragsschluss mit Stämpfli oder spätestens im Zeitpunkt der Einbindung dieser Drittanwendung in eine bestehende Hauptleistung von Stämpfli. Der Kunde hat die Drittbedingungen jederzeit einzuhalten und beachtet insbesondere allfällige Nutzungseinschränkungen.

Handelt Stämpfli in einer Reseller-Funktion, wird stets der Kunde Vertragspartei des Drittanbieters. Allfällige Gewährleistungs- und Haftungsansprüche richten sich in solchen Fällen nach den Drittbedingungen. Stämpfli kann den Kunden bei der Stellung von solchen Ansprüchen unterstützen, wenn Stämpfli über einen privilegierten Kommunikationskanal zum Drittanbieter verfügt (bspw. über ein Ticketsystem). Die Unterstützung erfolgt in diesen Fällen nach dem best effort Prinzip.

## 7 Anerkennung der Immaterialgüterrechte

Der Kunde anerkennt die Immaterialgüterrechte von Stämpfli. Er verpflichtet sich, auf allen vollständigen oder teilweisen Kopien von Anwendungen und Dokumentationen, die er rechtmässig erstellt, einen entsprechenden Hinweis auf Stämpfli als Rechteinhaberin anzubringen.

## 8 Sicherungsmassnahmen

Der Kunde ergreift die erforderlichen organisatorischen und technischen Massnahmen, um die Anwendung und die Dokumentation vor ungewollter Preisgabe bzw. ungewolltem Zugriff, Diebstahl oder Missbrauch durch unberechtigte Personen zu schützen. Insbesondere wird er vor einer Weitergabe bzw. Vernichtung von Speichermedien alle darauf gespeicherten Anwendungs- und Dokumentationskopien, Zugänge und Zugangsdaten löschen. Soweit der Kunde selbst für Sicherungskopien der Anwendung zuständig ist, stellt die jederzeitige Kontrolle über deren Anzahl und den Speicherort sicher.

## 9 Kundeninfrastruktur und Troubleshooting

Der Kunde trägt die ausschliessliche Verantwortung für die Beschaffung und Wartung seiner eigenen IT-Infrastruktur sowie für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Massnahmen auf dieser Infrastruktur (inkl. der Sicherung eines allfälligen Zugriffs auf Public Cloud- oder SaaS-Dienste, die von Stämpfli oder einem Dritten betrieben werden). Stämpfli übernimmt hierfür keinerlei Haftung und Gewährleistung.

Stämpfli ist nicht für das Troubleshooting bei Störungen verantwortlich, welche die Kundeninfrastruktur oder vom Kunden verwendete bzw. auf seinen Wunsch in die Leistung von Stämpfli eingebundene Drittanwendungen betreffen.

# III. Softwarewartung

## 1 Vertragsgegenstand

Die Wartung umfasst diejenigen Massnahmen, die notwendig sind, damit der Kunde eine Anwendung weiterhin zu deren bestimmungsgemässen Gebrauch verwenden kann, vorausgesetzt, der Kunde beachtet dabei die von Stämpfli oder einem Dritten kommunizierten Systemanforderungen und Betriebsbedingungen.

## 2 Art und Umfang der Leistungen

### 2.1 Anwendungsversion

Sofern nicht anders vereinbart, beziehen sich die Wartungsleistungen von Stämpfli stets auf die letzte gültige und unveränderte Version, die der Kunde unter Beachtung der Systemanforderungen und Betriebsbedingungen nutzt.

### 2.2 Updates und Upgrades

Updates sind kleinere Aktualisierungen, welche sich positiv auf die Nutzung der Anwendung auswirken, indem sie z.B. die Performance verbessern, Fehler beheben oder Sicherheitslücken schliessen.

Der Kunde ist verpflichtet, Updates, sobald sie freigegeben werden, zu installieren oder, soweit dies vertraglich vorgesehen ist, von Stämpfli installieren zu lassen. Der Kunde hat die Installation spätestens vierzehn Tage nach Freigabe bei allen Benutzern durchzuführen oder von Stämpfli durchführen zu lassen. Wird die Anwendung nicht auf der Kundeninfrastruktur betrieben, muss der Kunde damit rechnen, dass Updates jederzeit ohne Vorwarnung durchgeführt werden.

Upgrades sind neue Anwendungsversionen, die eine substantielle Änderung bzw. Verbesserung der Funktionalitäten mit sich bringen.

Der Kunde ist verpflichtet, Upgrades spätestens innert zwölf Monaten seit deren Verfügbarkeit zu installieren oder, soweit dies vertraglich vorgesehen ist, von Stämpfli installieren zu lassen. Bei allfälligen Sicherheitsmängeln muss der Kunde das Upgrade ggf. früher durchführen (lassen).

Wird die Anwendung nicht auf der Kundeninfrastruktur betrieben, muss der Kunde damit rechnen, dass Upgrades auf angemessene Vorankündigung durchgeführt werden.

Die Unterlassung von Updates und Upgrades durch den Kunden können zu Mehrkosten, Ausfällen und Datenverlust beim Kunden führen. Stämpfli übernimmt hierfür keine Haftung und kann die Wartungsarbeiten einstellen, wenn der Kunde Updates und Upgrades nicht fristgemäss installiert bzw. deren Installation zulässt.

### 2.3 Weitere Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Stämpfli die vereinbarten Wartungsleistungen erbringen kann. Dazu gehören namentlich:

- a Schaffen und Aufrechterhalten von kommunizierten Systemanforderungen;
- b Gewährung des Zugangs bzw. Zugriffs auf die IT-Infrastruktur des Kunden;
- c Bekanntgabe der Schnittstellen zum Betriebssystem und zu anderen vom Kunde eingesetzten Anwendungen;
- d Sicherstellung der Verfügbarkeit von Maschinenzeit, von Datenträgern, der Dokumentation, von Fachpersonal und von Arbeitsmitteln;
- e die Einrichtung eines Arbeitsplatzes für von Stämpfli eingesetzte oder beigezogene Techniker inkl. Netzwerkzugang;
- f Einrichtung und Betrieb der gemeinsam spezifizierten Kommunikationsverbindungen;
- g Einhalten der Betriebs- und Nutzungsbedingungen der Anwendung;
- h Einsatz der letzten gültigen bzw. einer von Stämpfli für die Softwarewartung zugelassenen Version der zu wartenden Anwendung;
- i Frist- und formgerechte Dokumentation von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen;

- j Unterstützung von Stämpfli bei der Analyse und Korrektur von Störungen und Fehlern der Anwendung;
- k Sicherung der Anwendung und der sich darin befindlichen Daten gegen unbeabsichtigten Verlust oder Veränderung und Sicherstellung der Wiederherstellbarkeit;
- l Weitere in den vereinbarten Leistungen besonders spezifizierte Mitwirkungshandlungen.

## **IV. Hosting/Housing**

### **1 Allgemeiner Vertragsgegenstand**

Stämpfli stellt dem Kunden Speicherplatz auf einem in seiner Netzwerkumgebung eingebundenen Rechnersystem zur Verfügung.

Wenn es im SLA nicht anders spezifiziert ist, stellt Stämpfli dem Kunden einen Zugang zur Verfügung, mit dem er seine Daten selbst über das Internet speichern, ändern, ergänzen oder löschen kann. Stämpfli stellt dem Kunden hierzu einen passwortgeschützten Zugang zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, das Passwort geheim zu halten und Stämpfli unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass das Passwort unbefugten Dritten bekannt ist.

### **2 Leistungen für Web-Hosting, und Housing im Besonderen**

#### **2.1 Web-Hosting**

Stämpfli betreibt ein Rechnersystem (d.h. die Hardware und entsprechendes Betriebssystem exkl. Anwendungen), das ständig an das Internet angebunden ist und auf welchem dem Kunden Speicher zur Verfügung gestellt wird.

#### **2.2 Server-Housing im Besonderen**

Stämpfli stellt dem Kunden Platz für das Einstellen von Rechnerhardware in seinem Serverraum zur Verfügung. Stämpfli bindet den Rechner in die eigene Netzwerkumgebung ein und übernimmt damit alle unter Ziffer IV.0 und IV.5 beschriebenen Massnahmen zur Sicherung der darauf befindlichen Daten.

#### **2.3 Webserver im Besonderen**

Dritte, die über einen Internetzugang verfügen, können die auf dem Webserver abgelegten Informationen des Kunden zu jeder Zeit abrufen.

Für den Inhalt der Webseiten ist allein der Kunde verantwortlich. Der Kunde stellt Stämpfli von etwaigen Ansprüchen Dritter frei, die auf inhaltlichen oder immaterialgüterrechtlichen Mängeln der Webseiten beruhen.

### 3 Aufklärungspflicht des Kunden

Verletzt der Kunde seine Aufklärungspflicht oder publiziert er entsprechende Inhalte ohne Zustimmung von Stämpfli, kann Stämpfli den Vertrag ausserordentlich per sofort kündigen und dem Kunden damit zusammenhängende Mehraufwendungen in Rechnung stellen. Der Kunde haftet ausserdem für den bei Stämpfli entstandenen Schaden.

### 4 Systemverfügbarkeit und Sicherung

Stämpfli gewährleistet eine Systemverfügbarkeit von mind. 99,5%. Hiervon ausgenommen sind Unterbreuchszeitfenster und Zeiten, in denen aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von Stämpfli liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, Hackerangriffe usw.) nicht auf das Rechnersystem bzw. die Server zugegriffen werden kann.

Zur Vermeidung von Datenverlusten ergreift Stämpfli folgende Massnahmen:

- 7×24-h-Systemüberwachung mit Servermonitoring;
- tägliches, automatisiertes Back-up mit folgenden Restore-Möglichkeiten:
  - täglich bis eine Woche zurück
  - wöchentlich bis vier Wochen zurück
  - monatlich bis ein Jahr zurück
  - Jahressicherung für 10 Jahre
  - Disaster Recovery

### 5 Infrastruktur

Im Standardumfang sind folgende Leistungen enthalten:

- klimatisiertes und Zutrittsüberwachtes Datacenter der neusten Generation;
- Notstromversorgung mit Mindestkapazität von 30 Minuten;
- gemeinsam genutztes Netzwerk inklusive Security-Komponenten;
- gemeinsam genutzte Internetanbindung inklusive Back-up-Leitung von einem zweiten Provider;
- Shared Hosting inklusive 50 GB Speicherplatz;
- inklusive Datenvolumen gemäss Fair-Use Prinzip.

### 6 Fair Use

Um die Verfügbarkeit sicherstellen zu können, ist das von Kunden beanspruchte Datenvolumen auf das geschäftsnotwendige Mass zu beschränken und Redundanzen sind zu vermeiden.

## 7 Monitoring

Die Rechnersysteme und Server werden permanent mit professioneller Software überwacht. Bei Störungen oder Fehlern wird der Pikettdienst leistende Systemadministrator sofort benachrichtigt. Die gesamte Dokumentation der technischen Infrastruktur ist bei Stämpfli vorhanden.

## 8 Pflichten des Kunden

Haben Stämpfli und der Kunde nichts anderes vereinbart, ist der Kunde für die Beschaffung und Wartung Infrastruktur, die ihm den Zugang auf das Rechner- bzw. Serversystem von Stämpfli ermöglicht, selbst verantwortlich.

Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

- a Auf dem Rechner- und Serversystem keine Tätigkeiten vorzunehmen, durch die gegen gesetzliche Regelungen, Persönlichkeits- und Schutzrechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstossen wird. Er hat insbesondere die datenschutzrechtlichen Vorschriften zu beachten.
- b die Verbreitung von Malware zu verhindern und eine übermässige Belastung der Netze durch ungezielte und unsachgemässe Verbreitung von Daten zu unterlassen.
- c zu gewährleisten, dass seine eingesetzten Programme nicht mit Fehlern behaftet sind, die die Leistungserbringung durch Stämpfli stören könnten.
- d keine Werbenachrichten an Dritte zu versenden, ohne vom Empfänger dazu aufgefordert zu sein. Im Speziellen ist das Versenden von Massenmails (Spamming, Mail Bombing) über den Provider verboten. Der Betrieb von Mailinglisten in einem Ausmass, das die Betriebsstabilität der Server von Stämpfli gefährdet, ist verboten und gilt als unsachgemässe Verwendung.

Bei einem Verstoss gegen diese Pflichten steht Stämpfli das Recht zur umgehenden, ausserordentlichen Kündigung des vorliegenden Vertrags und auf Schadenersatz zu. Bei Verdacht auf Verstoss kann Stämpfli bis zur Aufklärung die Erbringung der betroffenen Vertragsleistungen vorübergehend sistieren. Die Sistierung führt nicht zum Verlust des Vergütungsanspruchs von Stämpfli. Stämpfli behält sich das Recht vor, vertragsverletzende oder rechts- bzw. sittenwidrige Inhalte zu löschen.

## 9 Eigentums- und Verfügungsrechte

Die vom Kunden auf dem Rechnersystem bearbeiteten und gespeicherten Daten sind Eigentum des Kunden.

Stämpfli bearbeitet diese Daten ausschliesslich zur Erfüllung des Vertragszwecks und gemäss den Weisungen des Kunden. Im Übrigen gilt die Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung.