

Generelle Vertragsbestimmungen zum Service Level Agreement

I. Allgemeine Bestimmungen

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

2 Zahlungsbedingungen

2.1 Pauschalierte und wiederkehrende Leistungen

Diese werden pro Kalenderjahr oder Semester im Voraus in Rechnung gestellt, nach Aufwand berechnete Leistungen auf Monats- oder Quartalsbasis. Die von Stämpfli ausgestellten Rechnungen verstehen sich in Schweizer Franken netto zuzüglich Mehrwertsteuer. Haben die Parteien nichts anderes vereinbart, sind sie innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum ohne jeden Abzug auf das von Stämpfli angegebene Konto zu bezahlen. Ohne anderslautende schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung mit Ablauf der Zahlungsfrist als anerkannt.

2.2 Spesen und Nebenkosten

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Fahrspesen, Datenträger, Kommunikationsgebühren, Porti usw.) werden dem Kunden nach Aufwand belastet. Dies gilt auch bei Pauschalpreisabmachungen.

3 Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Erbringung der vereinbarten Leistungen ist der in der Beilage «Vereinbarte Leistungen» angegebene Installationsort des für den Einsatz des IT-Programms bestimmten Informatiksystems oder bei Fehlen einer entsprechenden Angabe der Sitz von Stämpfli.

4 Subunternehmer

Stämpfli ist berechtigt, zur Erfüllung des Vertrags Subunternehmer einzusetzen.

II. Lizenzierung

1 Vertragsgegenstand

Gegen Bezahlung der vereinbarten einmaligen Lizenzgebühr wird dem Kunden das persönliche, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, das im SLA spezifizierte IT-Programm («Programm») samt der dazu in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form abgegebenen Dokumentation auf einem dafür geeigneten und beim Kunden installierten Informatiksystem («Lizenznehmersystem») während unbestimmter Zeit bestimmungsgemäss zu gebrauchen.

2 Umfang des Nutzungsrechts

«Bestimmungsgemässer Gebrauch» im Sinn von Ziffer II-1 umfasst:

- a das vollständige oder teilweise Laden, Einspeichern, Übertragen, Umwandeln, Ablaufen und Wiedergeben des Programms in maschinell lesbarer Form auf dem Lizenznehmersystem zum Zweck der Ausführung der Programminstruktion für die Verarbeitung von Daten des Lizenznehmers;
- b die dafür erforderliche vorübergehende Herstellung von Kopien;
- c die Verwendung der Dokumentation im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch des Programms.

3 Erweiterte Nutzung

Die folgenden erweiterten Nutzungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung mit Stämpfli: der Gebrauch des Programms auf einem anderen System als dem Lizenznehmersystem, auf mehreren Arbeitsstationen, auf Netzwerken, im Client-Server-Betrieb und auf mobilen Zusatzgeräten; ferner die vorübergehende oder dauernde Vermietung oder das Ausleihen des Programms, dessen Änderung sowie die Rückführung des maschinell lesbaren Programms in die Quellsprache (soweit nicht für die Berichtigung von Programmfehlern oder für die Herstellung der Interoperabilität zwingend erforderlich).

4 Programmweitergabe

Nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Stämpfli darf der Kunde das Programm entweder allein oder zusammen mit dem Lizenznehmersystem 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 der doppelten einmaligen Lizenzgebühr. Die Ansprüche des Lizenzgebers aus der Verletzung des Lizenzvertrags bleiben vorbehalten.

6 Lizenzbestimmungen Dritter

Der Kunde ist verpflichtet, Lizenzbestimmungen Dritter einzuhalten.

7 Anerkennung der Immaterialgüterrechte

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

8 Geheimhaltung

Das Programm und die Dokumentation enthalten Informationen, Ideen, Konzepte und Verfahren, insbesondere im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Daten, die Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Stämpfli darstellen. Der Kunde ist verpflichtet, das Programm und die Dokumentation mit der gleichen Sorgfalt und Vertraulichkeit zu behandeln wie eigene Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, sie nur zum bestimmungsgemässen Gebrauch gemäss diesen Lizenzbestimmungen zu verwenden und sie unautorisiert in keiner Art und Form, weder ganz noch auszugsweise, zu veröffentlichen oder Dritten zugänglich zu machen.

9 Sicherungsmassnahmen

Der Kunde ergreift die erforderlichen organisatorischen und technischen Massnahmen, um das Programm und die Dokumentation vor ungewollter Preisgabe bzw. ungewolltem Zugriff, Diebstahl oder Missbrauch durch Unberechtigte zu schützen. Insbesondere wird er vor einer Weitergabe von Speichermedien alle darauf gespeicherten Teile des Programms löschen. Der Kunde stellt im Weiteren die Kontrolle von Anzahl und Standort der im Zusammenhang mit dem bestimmungsgemässen Gebrauch erstellten Sicherungskopien des Programmes sicher.

10 Beschaffung/Unterhalt des Informatiksystems

Der Kunde trägt die ausschliessliche Verantwortung für die Beschaffung und den Unterhalt eines geeigneten Informatiksystems. Stämpfli übernimmt hierfür keinerlei Haftung und Gewährleistung.

III. Wartung

1 Vertragsgegenstand

1.1 Inhalt, Zweck und Begriffe

Die Wartung eines IT-Programms umfasst diejenigen Massnahmen, die notwendig sind, damit das Programm (insbesondere Standardanwendungsprogramme und kundenspezifische Programme, zusammenfassend «IT-Programme» oder «Software») unter den umschriebenen Einsatz- und Betriebsbedingungen in einem zum bestimmungsgemässen Gebrauch geeigneten Zustand bleibt.

2 Art und Umfang der Leistungen

2.1 Zu wartende Programmversion

Sofern nicht anders vereinbart, beziehen sich die Leistungen von Stämpfli auf die letzte gültige und unveränderte Version des Programms, das der Kunde gemäss den vereinbarten Einsatz- und Betriebsbedingungen nutzt.

2.2 Herausgabe einer neuen Version

Stämpfli arbeitet in ihrer Systemlandschaft immer mit aktuellen Versionen der verwendeten Software. Dadurch können Upgrades/Updates zwingend werden. Bei einem zwingenden Upgrade/Update werden bestehende Lösungen in der Regel noch während zwölf Monaten gewartet. Bei Sicherheitslücken kann ein Upgrade/Update schneller zwingend werden. Die Unterlassung eines zwingenden Upgrades/Updates kann zu Mehrkosten, Ausfällen und Datenverlust führen. Stämpfli kann keine Verantwortung hierfür übernehmen, wenn der Kunde auf ein zwingendes Upgrade/Update verzichten will.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

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

- a Gewährung des Zugangs zum definierten Informatiksystem und zur Programmbibliothek des Kunden;
- b Bekanntgabe der Schnittstellen zum Betriebssystem und zu anderen vom Kunden eingesetzten Programmen;
- c Verfügbarkeit von Maschinenzeit, von Datenträgern, der Dokumentation, von Fachpersonal, des Arbeitsplatzes und von Arbeitsmitteln;
- d Einrichtung und Betrieb der gemeinsam spezifizierten Kommunikationsverbindungen;
- e Einhaltung der vereinbarten Bedingungen über Einsatz und Betrieb der Software;
- f Einsatz der letzten gültigen bzw. einer von Stämpfli für die Softwarewartung zugelassenen Version der zu wartenden Software;
- g Dokumentation von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen gemäss den vom Auftragnehmer erlassenen Richtlinien oder Empfehlungen;
- h Unterstützung von Stämpfli bei der Analyse und Korrektur von Programmfehlern.;
- i Sicherung der Software und der Daten gegen unbeabsichtigten Verlust oder Veränderung;
- j Weitere in den vereinbarten Leistungen besonders spezifizierte Obliegenheiten.

Der Kunde ist dafür besorgt, dass er von Drittrechtsinhabern dazu autorisiert ist, die in dieser Bestimmung aufgezählten Mitwirkungsobliegenheiten zu erbringen. Er stellt Stämpfli von den Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer Verletzung dieser Obliegenheiten gegen Stämpfli erhoben werden könnten.

Wenn der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen die Mitwirkungspflichten gemäss dieser Ziffer nicht, nicht richtig oder verspätet erfüllt, ist Stämpfli berechtigt, dem Kunden die daraus entstehenden Mehrkosten nach Aufwand in Rechnung zu stellen oder nach eigener Wahl vom Vertrag zurückzutreten.

IV. Hosting/Housing/Homing

1 Allgemeiner Vertragsgegenstand

Stämpfli stellt dem Kunden Speicherplatz auf einem in seiner Netzwerkkumgebung 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 Account 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, -Housing und -Homing im Besonderen

2.1 Web-Hosting

Stämpfli betreibt ein Rechnersystem, das ständig an das Internet angebunden ist und auf welchem dem Kunden Speicher zur Verfügung gestellt wird.

2.2 Daten-Housing im Besonderen

Stämpfli stellt dem Kunden einen dedizierten Server, der in seiner Netzwerkkumgebung eingebunden ist, für die Ablage von Daten zur Verfügung.

2.3 Server-Homing im Besonderen

Stämpfli stellt dem Kunden Platz für das Einstellen eines Rechners in seinem Serverraum zur Verfügung. Stämpfli bindet den Rechner in seine Netzwerkkumgebung ein und übernimmt damit alle unter Ziffer IV.3 und IV.4 beschriebenen Massnahmen zur Sicherung der darauf befindlichen Daten.

Dritte, die über einen Internetzugang verfügen, können die auf dem Webserver abgelegten Informationen des Kunden rund um die Uhr abrufen.

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

Der Kunde ist berechtigt, andere Unternehmen oder deren Waren und Dienstleistungen auf dem Webserver darzustellen. Stämpfli behält sich allerdings vor, solche Drittpräsentationen nicht zu akzeptieren, wenn ihre eigenen Interessen davon berührt werden. Eine solche Interessenkollision besteht vor allem dann, wenn Mitbewerber von Stämpfli präsentiert werden sollen. Die Haftung für die Drittpräsentation übernimmt in jedem Fall der Kunde.

3 Systemverfügbarkeit und Sicherung

- a Stämpfli garantiert eine Systemverfügbarkeit von >99,5%. Hiervon ausgenommen sind 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 Serversystem zugegriffen werden kann.
- b Zur Vermeidung von Datenverlusten werden folgende Sicherheitsvorkehrungen unternommen:
 - 7×24-h-Systemüberwachung mit Servermonitoring;
 - tägliches, automatisiertes Back-up
 - Restore-Möglichkeiten:
 - täglich bis eine Woche zurück
 - wöchentlich bis vier Wochen zurück
 - monatlich bis ein Jahr zurück
 - Jahressicherung
 - Disaster Recovery
- c Stämpfli behält sich für den Unterhalt des Serversystems folgende Unterbruchszeitfenster vor:
 - jeweils am letzten Freitag des Monats, unangekündigt von 3.00 bis 5.00 Uhr.
 - einmal pro Quartal einen halben Tag. Dieses Zeitfenster wird mit dem Kunden abgesprochen, mit einer minimalen Vorankündigung von 24 Stunden.

4 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 «fair use».

5 Pikett

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

6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde informiert Stämpfli von sich aus laufend über jegliche Aspekte, die für die Ausführung des Auftrags wesentlich sind. Namentlich orientiert er über die im Zusammenhang mit dem Auftrag getroffenen internen Abmachungen und Regelungen.

Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten die für die Ausführung des Auftrags erforderlichen eigenen Leistungen, insbesondere Vorbereitungs-, Begleitungs- und Nachbearbeitungsarbeiten, zu erbringen und dafür eigenes Personal einzusetzen oder zur Verfügung zu stellen. Soweit dies möglich ist, kann der Kunde geschuldete Mitwirkungsarbeiten gegen zusätzliche Vergütung auch durch Stämpfli ausführen lassen.

Ist in der Beilage «Vereinbarte Leistungen» nichts anderes festgehalten, ist der Kunde für die Infrastruktur, die ihm den Zugang auf das Serversystem von Stämpfli ermöglicht, selbst verantwortlich.

Der Kunde ist verpflichtet:

- a keine Inhalte einzubringen, durch die gegen gesetzliche Regelungen, Persönlichkeits- und Schutzrechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstossen wird. Er hat insbesondere die datenschutzrechtlichen Vorschriften zugunsten der Nutzer zu beachten.
- b die Verbreitung von Viren 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 Werbe-E-Mails 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. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, elektronische Post, die mehr als 10 MB umfasst, nach Ankündigung zu löschen.

Bei einem Verstoß gegen diese Pflichten steht Stämpfli das Recht zur fristlosen Kündigung des vorliegenden Vertrags und auf Schadenersatz zu. Bei Verdacht auf Verstoß kann Stämpfli bis zur Aufklärung die betroffenen Inhalte der Website vorübergehend sperren. Die Sperrung der Inhalte führt nicht zum Verlust des Vergütungsanspruchs von Stämpfli. Stämpfli behält sich das Recht vor, rechtlich bedenkliche Inhalte zu löschen. Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, ist er zum Ersatz des dem Auftragnehmer aus der Pflichtverletzung entstehenden Schadens bzw. zur Haftungsfreistellung verpflichtet.

7 Eigentums- und Verfügungsrechte

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

Stämpfli kann über diese Daten verfügen, sofern dies zur Erfüllung der vom Kunden erteilten Aufträge erforderlich ist. Anderweitige Verwendungen dieser Daten setzen die ausdrückliche Zustimmung des Kunden voraus.