META10 AG
Haldenstrasse 5
6340 Baar
phone: 041 500 11 00
email: info@meta10.com
web: www.meta10.com

AGB

META10 AG
Haldenstrasse 5, 6340 Baar

META10 AG
Haldenstrasse 5
6340 Baar
phone: 041 500 11 00
email: info@meta10.com
web: www.meta10.com

Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand der Vereinbarung ... 3
2. Nutzungsbestimmungen ... 3
3. Benutzungsrecht ... 3
4. META10 Secure Cloud Lizenzgebühr und weitere Kosten ... 3
4.1. Konditionen ... 3
4.2. Zahlungsmodalitäten ... 3
4.3. Mahnung und Deaktivierung ... 4
4.4. Preisänderungen ... 4
5. Gewährleistung ... 4
5.1. Im Allgemeinen ... 4
5.2. Besondere Konfigurationen ... 4
6. SLA ... 4
7. Haftung ... 4
7.1. Direkte Schäden ... 4
7.2. Folgeschäden ... 5
7.3. Verhinderung an der Erfüllung ... 5
8. Datenschutz (Verwendung der Daten) ... 5
8.1. Rechtliche Hinweise ... 5
8.2. Mitwirkungspflicht ... 5
8.3. Protokolldaten, Logs ... 5
9. Fremdleistungen ... 5
9.1. Support ... 5
10. Vertraulichkeitserklärung ... 6
10.1. Begriffsdefinition ... 6
10.2. Erklärung ... 6
10.3. Gültigkeit ... 6
11. Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen ... 6
11.1. Providerwechsel ... 6
12. Dauer, Umfang und Kündigung der Services ... 7
12.1. Beginn ... 7
12.2. Dauer ... 7
12.3. Umfang ... 7
12.4. Kündigung ... 7
13. Weitergabe des Service ... 7
14. Missbrauch ... 7
15. Vertragsabschluss ... 8
16. Schlussbestimmungen ... 8
16.1. Gültigkeit des Vertrags ... 8
16.2. Teilnichtigkeit ... 8
16.3. Ausfertigung ... 8
16.4. Anwendbares Recht ... 8
16.5. Gerichtsstand ... 8
16.6. AGB Version ... 8
16.7. SLA ... 8
16.8. Auftrag zur Datenverarbeitung (ADV) ... 8

META10 AG
Haldenstrasse 5
6340 Baar
phone: 041 500 11 00
email: info@meta10.com
web: www.meta10.com

1. Gegenstand der Vereinbarung

Die META10 AG stellt dem Kunden Funktionalitäten und Services als Cloud basierte IT Services zur Verfügung. Ein separates SLA (Service Level Agreement) regelt die Leistungen und Gewährleistungen.

2. Nutzungsbestimmungen

Die vorliegende Vereinbarung repräsentiert ein zeitlich befristetes Recht, nicht aber einen Kaufvertrag. Die META10 AG gewährt Ihnen ein nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung der META10 Secure Cloud und des Begleitmaterials, sofern Sie den folgenden Bedingungen zustimmen.

Softwarelizenzen welche nicht über die META10 Secure Cloud bezogen werden, müssen mit einem separaten Lizenzvertrag vom Kunden erworben werden.

Durch die Nutzung der META10 Services erklären Sie sich ausdrücklich mit den nachstehenden Vertragsbestimmungen einverstanden.

3. Benutzungsrecht

Dem Kunden wird das Recht zur Benutzung der META10 Secure Cloud während der Laufzeit META10 Vertrages gewährt. Die META10 Secure Cloud wird vom Kunden als externer Service für die Verwendung von Software und Verwaltung der Daten benutzt.

Die volle Nutzung der Funktionalitäten der META10 Secure Cloud wird dem Kunden erstmals nach der Bezahlung der Nutzungs- und Einrichtungskosten gewährt. Dem Kunden werden Zugangsdaten zur Verfügung gestellt, mit denen er sich beim Aufruf der META10 Secure Cloud authentifizieren kann.

Die Weitergabe der Zugangsdaten zur Benutzung der META10 Secure Cloud an Dritte ist ohne Einwilligung der META10 AG nicht erlaubt.

Die mit der META10 Secure Cloud zur Verfügung gestellte Software ist urheberrechtlich geschützt (Copyright). Jede aufgrund des Urheberrechtsgesetzes oder der nachstehenden Vertragsbestimmungen nicht erlaubte Verwendung dieses Produkts kann gesetzlich geahndet werden.

4. META10 Secure Cloud Lizenzgebühr und weitere Kosten

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich auf der Rechnung detailliert aufgeführt. Nur die Services, welche dem Kunden auf der Abrechnung aufgeführt werden, dürfen vom Kunden verwendet werden.

Die Lizenzkosten, sowie Kosten für Updates und Pflege von erworbenen Software Lizenzen, welche nicht über die META10 Secure Cloud gemietet werden, sind immer separat, und nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

4.1. Konditionen

Arbeiten werden grundsätzlich während der offiziellen Büroöffnungszeiten zu den im Angebot vereinbarten Konditionen ausgeführt und verrechnet.
Arbeiten welche auf Wunsch des Kunden am Abend, an Wochenenden oder an Feiertagen ausgeführt werden müssen, erhalten folgende Zuschläge:

- Abend: Zuschlag 50%
- Wochenende: Zuschlag 100%
- Feiertag: Zuschlag 100%

4.2. Zahlungsmodalitäten

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage rein netto. Nach Ablauf von 30 Tagen seit Rechnungsstellung befindet sich der Kunde in Verzug und hat einen Verzugszins von 5 % zu vergüten.

Forderungen von META10 sind immer vollständig und ohne Abzug zu bezahlen. Eine Verrechnung mit Forderungen des Kunden gegenüber META10 sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Ist der Kunde mit einzelnen Positionen auf der Monatsrechnung nicht einverstanden, so ist er deswegen nicht berechtigt die gesamte Rechnung nicht zu bezahlen. Die Monatsrechnung ist immer vollständig und innerhalb der Zahlungsfrist zu bezahlen. Etwaige Differenzen meldet der Kunde an META10. Falls META10 danach eine Anpassung oder Korrektur schriftlich bestätigt, wird diese als Gutschrift oder Zuschlag auf der folgenden Monatsrechnung berücksichtigt.

4.3. Mahnung und Deaktivierung

Nach der ersten Mahnung ist die META10 AG berechtigt den Zugang zur META10 Secure Cloud bis zur ordentlichen Bezahlung der offenen Rechnungen zu deaktivieren. Für die Reaktivierung der Accounts werden die üblichen Aktivierungsgebühren fällig.

Es gelten folgende Mahngebühren:

- Erste Mahnung: CHF 10.-
- Zweite Mahnung: CHF 20.-
- Jede weitere Mahnung: CHF 30.-

4.4. Preisänderungen

META10 ist berechtigt Preisänderungen von Microsoft Software oder Services monatlich dem Kunden weiter zu verrechnen, d.h. Cloud Service Preise welche sich wegen Preisänderungen von Microsoft verändern, können gegenüber dem Kunden monatlich angepasst werden.

Allfällige andere Preisänderungen werden von der META10 AG vorbehalten.

5. Gewährleistung

5.1. Im Allgemeinen

Die META10 AG kann keine Garantie oder Gewährleistung dafür übernehmen, dass der von ihr zur Verfügung gestellte META10 Secure Cloud ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen von ihm bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Fehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird.

5.2. Besondere Konfigurationen

Soweit die META10 Secure Cloud in irgendeiner Weise von speziellen Betriebssystemen, Schnittstellen oder anderen Hard- und Softwarekonfigurationen abhängt, hat der Kunde die META10 AG vorgängig schriftlich darauf aufmerksam zu machen.

6. SLA

Der Umfang der vereinbarten Dienstleistungen (SLA – Service Level Agreement) ist in einem separaten SLA Dokument definiert.

7. Haftung

7.1. Direkte Schäden

Die META10 AG haftet für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung aus irgendwelchen Gründen entstanden sind, z. B. aus Gewährleistung, Nichterfüllung, Sorgfaltsverletzung, Verzug oder Schutzrechtsverletzung, wenn diese Schäden durch den Auftragnehmer nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind.

Für direkte Schäden, welche auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, übernimmt die META10 AG bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur maximalen Höhe der innerhalb von 6 Monaten durch den Auftraggeber zu bezahlenden Gebühren derjenigen Services welche den Schaden verursacht haben. Gebühren für Aufschaltung, Installation, Hardware sowie Softwarelizenzen sind von der Haftung ausgeschlossen. Diese Begrenzung gilt nicht für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden.

7.2. Folgeschäden

Jede weitere Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen sowie Einsatz und Gebrauch des Arbeitsresultates und die damit erzielten Resultate, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Arbeitsausfall, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Auftraggebers, Rekonstruktion und Wiederherstellung von Daten, oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

7.3. Verhinderung an der Erfüllung

Die META10 AG haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird.

8. Datenschutz (Verwendung der Daten)

8.1. Rechtliche Hinweise

Es liegt in der Verantwortung des Kunden zu prüfen, ob die gesetzlichen Vorschriften es erfordern, die eigenen Kunden zu informieren, dass die Verarbeitung der Daten bei Dritten (META10 Secure Cloud) erfolgt und allfällig notwendige Einwilligungen einzuholen.

8.2. Mitwirkungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, die Daten und Zugriffe darauf technisch und organisatorisch gegen unbefugtes Verwenden zu schützen. Er kann diese Pflicht nicht allein der META10 AG übertragen.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zur Geheimhaltung aller Daten, welche mit dem Zugriff auf das System und dem Standort der Rechenzentren der META10 AG in Verbindung stehen.

Der Kunde verpflichtet sich in seiner Firma eine Person als internen IT Verantwortlichen zu verpflichten, und den Namen der Person der META10 anzuzeigen. Supportanfragen werden immer zwischen dem internen IT Verantwortlichen des Kunden und dem META10 Support abgewickelt.

Der Kunde verpflichtet sich bei der Migration mitzuarbeiten. Dazu gehört die Bekanntgabe aller ihm verfügbaren Informationen bezüglich seiner aktuellen IT Infrastruktur, wie Systeme, Applikationen, Einstellungen, Konfigurationen, Lizenzen, usw.

Ausserdem ist er verpflichtet alle Systeme und Applikationen während der Migrationsphase intensiv zu testen, und diese der META10 geordnet anzuzeigen.

Bei ungenügender Mitwirkung des Kunden bei der Migration ist die META10 AG berechtigt den daraus entstehenden Zusatzaufwand dem Kunden zusätzlich zu den im Angebot vereinbarten Migrationsaufwendungen in Rechnung zu stellen.

Der Kunde verpflichtet sich bei Supportanfragen genügend und nachvollziehbare Informationen zu liefern, damit der META10 Support das Problem verstehen und nachvollziehen kann. Auch ist der Kunde verpflichtet bei der Eingrenzung und Lösung von Supportfällen mitzuhelfen, z.B. bereitstellen von Informationen, Zugängen, durchführen von Tests, usw.

8.3. Protokolldaten, Logs

Die META10 AG bestätigt, dass Vorgänge, welche auf dem System protokolliert werden, ausschliesslich zur Erfüllung des SLA, zur Fehlersuche oder Erhebung der Leistungsdaten verwendet werden und unter die gleichen Vertraulichkeitsregeln wie die Kundendaten fallen.

9. Fremdleistungen

Die META10 AG bestätigt, dass alle Leistungen, welche nachfolgend nicht explizit aufgeführt sind, selbst erbracht werden. Bei Änderungen teilt dies die META10 AG dem Kunden vor dem Eintreten der Änderung mit.

9.1. Support

Für den Support und die Wartung von spezifischen Programmen behält sich die META10 AG explizit vor, bei Bedarf Fremdleistungen der entsprechenden Lieferanten der Software bei zu ziehen.

10. Vertraulichkeitserklärung

10.1. Begriffsdefinition

Der in der nachfolgenden Erklärung verwendete Begriff „Daten“ steht für alle Informationen aus Gesprächen, Unterlagen und Einsichtnahmen, die im Laufe oder im Vorfeld der Zusammenarbeit entstehen oder überlassen werden, sowie durch den Kunden in das System eingebrachte oder auf Datenträgern gespeicherte Inhalte.

Als „vertraulich“ gelten alle Daten, welche nicht bereits öffentlich bekannt sind oder während der Zusammenarbeit öffentlich bekannt werden, ohne dass dies aus der Verletzung dieser Erklärung heraus geschieht. Nicht als „vertraulich“ gelten belanglose Inhalte, welche in keinem erkennbaren Kontext zu vertraulichen Daten stehen.

10.2. Erklärung

Die META10 AG erklärt hiermit:

- Über die Daten des Kunden wird strengstes Stillschweigen gegenüber Dritten bewahrt. Die Daten des Kunden werden weder weitergegeben, öffentlich bekannt, noch öffentlich zugänglich gemacht.
- Die Daten des Kunden werden ausschliesslich im Kontext und zwecks der Erfüllung des SLA sowie einer allfälligen Erweiterung dessen, eingesehen, kopiert, gesichert, bearbeitet oder ausgewertet.
- Die Daten des Kunden werden ausschliesslich Personen innerhalb des eigenen Unternehmens offenbart oder zugänglich gemacht und nur wenn dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Aussenstehende Supporter erhalten nur Zugriff, wenn sie beruflich oder anderweitig ihrerseits schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, bzw. wurden.
- Entsteht gesetzlich oder aufgrund sonstiger behördlicher Regelung oder Anordnung die Verpflichtung (z.B. im Falle einer Revision), Daten des Kunden gegenüber Dritten zu offenbaren, wird dies die META10 AG, sobald sie selbst Kenntnis von dieser Verpflichtung erlangt, dem Kunden schriftlich anzeigen, soweit dies möglich und zulässig ist.
- Die Daten des Kunden werden nach Ablauf des Vertrages in der META10 Cloud gelöscht.

10.3. Gültigkeit

Diese Vertraulichkeitserklärung erhält Gültigkeit mit der Unterzeichnung dieses Vertrages durch beide Parteien. Der Kunde erklärt gleichzeitig, die gleichen Verpflichtungen sinngemäss auch gegenüber den Daten der META10 AG einzugehen.

Die Verpflichtung, die anvertrauten Daten im Sinne dieser Erklärung zu behandeln, wird durch die Beendigung des Vertrages nicht berührt und hat unbeschränkte Gültigkeit über das Vertragsende hinaus.

Diese Vertraulichkeitserklärung darf, als Auszug aus dem Vertrag Dritten weitergegeben werden, soweit dies zum Nachweis notwendig ist.

11. Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen

11.1. Providerwechsel

Die META10 AG unterstützt den Kunden bei einer ordentlichen Kündigung des Vertrages durch den Kunden, dass der Kunde die vollständige Übergabe des Datenbestandes per Ende des letzten Zugriffs erhält. Die Daten werden dem Kunden über ein Cloud Backup zur Verfügung gestellt. Die Kosten für die Aufbereitung und Übergabe der Daten müssen vom Kunden separat und im Voraus bezahlt werden. Der Kunde ist in der Pflicht der META10 den Zeitpunkt für die Übergabe mindestens 3 Monate vorher schriftlich mitzuteilen. Verlangt der Kunde seine Daten nicht innert 30 Tagen nach Beendigung der Zusammenarbeit, geht die META10 davon aus dass diese nicht weiter benötigt werden und ist berechtigt diese zu löschen.

Abhängig vom Unterstützungsbedarf des Kunden und dessen neuen Provider durch META10, erstellt META10 eine Schätzung der für die Migration benötigten Aufwendungen. Die Migrationsaufwendungen,

sowie alle Rechnungen bis zum Ende des Vertrags, müssen vom Kunden im Voraus bezahlt werden, bevor META10 bei der Migration unterstützen kann.

12. Dauer, Umfang und Kündigung der Services

12.1. Beginn

Mit der Nutzung der von META10 bereitgestellten Services treten die AGB und SLA, sowie sonstige Standardvereinbarungen, automatisch in Kraft, unabhängig davon ob ein Vertrag vorliegt oder unterzeichnet wurde.

Die darunter zu erbringenden Leistungen beginnen, sobald der Kunde über das zu wartende Softwaresystem verfügt.

12.2. Dauer

Dieser Vertrag und jeder Anhang sind auf die Dauer von mindestens 24 Monaten abgeschlossen. Ohne Kündigung wird der Vertrag jedes Jahr stillschweigend um jeweils ein Jahr verlängert.

12.3. Umfang

In den ersten 24 Monaten kann der am Anfang aufgeschaltete Umfang der Services und die monatlichen Kosten der Services nicht unterschritten werden. Darüberhinausgehende Services können monatlich auf oder abgeschaltet werden, mit entsprechender Erhöhung oder Reduktion auf den monatlichen Preis.
Ab dem 25ten Monat kann der im Vertrag definierte Umfang von Benutzern und Services auf Wunsch des Kunden durch Abschaltung von Benutzern oder Services bis zu maximal 50% der im Vertrag vereinbarten monatlichen Kosten reduziert werden. Ein Aufschalten von weiteren Benutzern und Services ist jederzeit möglich.

12.4. Kündigung

Nach den ersten 24 Monaten können der Vertrag und jeder Anhang durch jeden Vertragspartner auf Ende eines Jahres unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Eine sofortige Kündigung durch die META10 AG ist dann zulässig, wenn die fälligen Gebühren nicht innert 10 Tagen nach der zweiten Mahnung beglichen werden. Dies entbindet den Kunden jedoch nicht von der Erfüllung des Vertrages, auch wenn während der Zeit bis zur definitiven Überweisung des offenen Betrages inkl. Mahn- & Administrationsspesen, der Zugriff auf die META10 Secure Cloud nicht möglich war.

Die Nachforderung der bis zur Kündigung pro rata temporis aufgelaufenen Gebühren und Ersatz weiteren Schadens bleiben vorbehalten.

13. Weitergabe des Service

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen allfälligen Rechtsnachfolger zu übertragen.

14. Missbrauch

Wird die META10 Secure Cloud in irgendeiner Weise durch den Kunden oder seine Mitarbeiter missbraucht, ist die META10 AG berechtigt den Zugriff unverzüglich zu sperren. Missbrauch sind beispielsweise:

- Verbreitung von Viren oder Malware, egal ob bewusst oder unbewusst
- Installation von Fremdsoftware in der META10 Secure Cloud
- Versuche in der META10 Secure Cloud umfassendere Zugriffsrechte zu erlangen, z.B. durch Cracking
- Zugriff auf fremde Daten
- Löschen von fremden Daten

15. Vertragsabschluss

Mit der ersten Nutzung der META10 Services durch den Kunden, erhalten die Verträge, Angebote, AGB und SLA automatisch Gültigkeit.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der SLA bilden integrierenden Bestandteil jedes Vertrages und Angebots.

16. Schlussbestimmungen

Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Unstimmigkeiten ungeachtet der vertraglich vorgesehenen Rechtsmittel, immer zuerst die Mittel für eine einvernehmliche Regelung untereinander auszuschöpfen.

16.1. Gültigkeit des Vertrags

Die AGB sind integrierter Bestandteil jedes Vertrags oder Angebots und erhalten automatisch Gültigkeit bei Unterzeichnung des Vertrags oder Angebots durch beide Parteien.

16.2. Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieses Vertrages nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gelten der Rest der Verträge oder Angebote weiter. Die Vertragsparteien werden dann den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

16.3. Ausfertigung

Jeder Vertrag oder jedes Angebot, wird zweifach ausgefertigt und unterzeichnet. Die Vertragsparteien erhalten je ein vollständig unterzeichnetes Exemplar.

16.4. Anwendbares Recht

Alle Verträge und Angebote unterstehen dem schweizerischen Recht.

16.5. Gerichtsstand

Als Gerichtsstand wird das Domizil der META10 AG vereinbart. Der Kunde erklärt hiermit, sich den Beschlüssen des oben genannten Gerichtsstandes zu unterziehen und auf den Gerichtsstand seines Firmensitzes zu verzichten. Es steht META10 AG jedoch das Recht zu, die Gerichte am Wohnort oder Sitz des Kunden anzurufen.

16.6. AGB Version

Die aktuelle Version der AGB wird unter der URL www.meta10.com/agb zur Verfügung gestellt. Die AGB können durch META10 jederzeit angepasst werden.

16.7. SLA

Es gilt der SLA unter meta10.com/sla

16.8. Auftrag zur Datenverarbeitung (ADV)

Es gilt der ADV unter meta10.com/adv