

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Scope Content AG zur Nutzung der Scope Plattform als SaaS-Software. Dieses Dokument gilt in Zusammenhang mit der Preisindikation in der jeweils aktuellen Version.

Version 2, 15. Oktober 2022

1. Vertragsgegenstand

1.1 Inhalt und Zweck

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen Scope Content AG (nachfolgend «Provider») und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «Kunden») bezüglich der Nutzung der im Anhang bezeichneten vertragsgegenständlichen Scope Plattform (nachfolgend «SaaS-Software», kurz für «Software as a Service») über ein Datennetz sowie mit dieser Nutzung verbundene weitere Leistungen im Sinne eines Cloud-Services.

Der Provider ist Eigentümer und Inhaber der Rechte an der SaaS-Software. Er bietet die SaaS-Software zur Nutzung durch den Kunden über ein Datennetz an. Die Nutzung der SaaS-Software durch den Kunden erfolgt per Browser über Fernzugriff mit mobilen oder festen Endgeräten (Desktop oder Notebook, nicht aber Tablet oder Smartphone) des Kunden. Die SaaS-Software wird nicht auf den Endgeräten des Kunden installiert.

Bei Vertragsabschluss gelten ausschliesslich die zur Zeit des Abschlusses gültigen AGB. Der Provider hält ausdrücklich fest, dass allenfalls bestehenden, abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden nicht zugestimmt wird. Der Provider kann die Dienstleistungen jederzeit ändern, ergänzen oder einstellen und die AGB entsprechend anpassen. Änderungen der Dienstleistung bzw. der AGB treten mit Informierung des Kunden per Brief, E-Mail oder durch ein geeignetes anderes Mittel der in Kraft.

1.2 Anhang

Der diesem Vertrag als integrierter Bestandteil beigefügte Anhang enthält die näheren Angaben über die von den Vertragsparteien zu erbringenden Leistungen,

- insbesondere die nähere Beschreibung der als Teil des Cloud-Services zur Verfügung gestellten SaaS-Software, inkl. Leistungsbeschreibung;
- den Zeitpunkt der Inbetriebnahme;
- die Verfügbarkeit und die Nutzungszeiten, inkl. Wartungsfenster, sowie die Geschäftszeiten;
- den Umfang der Nutzung (z. B. Anzahl Benutzer, Zugriffe pro Zeitperiode, Speicherkapazität, etc.);
- die für die Nutzung geeigneten Datennetze;
- die technischen Voraussetzungen für die Nutzung (Systemvoraussetzungen etc.);
- die Bezeichnung der Dokumentation;
- die Preisliste des Providers;
- allfällige weitere im Anhang enthaltene Regelungen oder Dokumente.

2. Leistungen und Ausführungsbedingungen

2.1 Cloud-Service des Providers

Der Provider erbringt für den Kunden im Rahmen dieses Vertrages gegen Entgelt folgenden Cloud-Service:

- Der Provider verpflichtet sich, dem Kunden die in Ziff. 2.2 aufgeführte SaaS-Software im vereinbarten Umfang nach Massgabe von Ziff. 2.3 zur Nutzung über ein Datennetz zugänglich zu machen. Zu diesem Zwecke speichert der Provider die SaaS-Software auf einer Serverplattform, auf welche der Kunde über eines der gemäss Ziff. 2.2 genannten Datennetze zugreifen und so die SaaS-Software nutzen kann.
- Der Provider verpflichtet sich, nach Massgabe von Ziff. 2.4 zur Erbringung von Standardpflegeleistungen an der vertragsgegenständlichen SaaS-Software, inklusive Helpdesk-Leistungen zur Unterstützung des Kunden bei Problemen im regelmässigen Gebrauch.
- Der Provider verpflichtet sich zudem zur Speicherung und Sicherung der bei der Nutzung anfallenden kundenspezifischen Daten nach Massgabe von Ziff. 2.5.

Der Provider ist berechtigt, alle oder vereinzelte Leistungen, zu denen er gemäss diesem Vertrag verpflichtet ist, durch beigezogene Subunternehmer erbringen zu lassen.

Weitere Leistungen des Providers, insbesondere Schulung, können jederzeit schriftlich vereinbart werden, soweit solche Leistungen vom Provider angeboten werden. Sie werden dem Kunden zu den vereinbarten Konditionen erbracht.

2.2 SaaS-Software

Der Provider stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrages ab dem im Anhang vereinbarten Zeitpunkt die im Anhang spezifizierte SaaS-Software per Übertragung über ein Datennetz (Internet-Standleitung, Internet-Einwahlverbindung, Virtual Private Network [VPN] oder GSM-Mobilfunkdienste) entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung.

Die geschuldete Verfügbarkeit, d. h. die technische Nutzbarkeit der SaaS-Software und der Daten am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung eines Clients, ist im Anhang geregelt.

Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung/Netzwerkanschlüsse des Kunden sind im Anhang beschrieben. Die darin genannten, zur Zeit des Vertragsschlusses gültigen technischen Voraussetzungen können vom Provider jederzeit einseitig angepasst werden; der Provider hat jedoch eine Mitteilungsfrist von einem (1) Monat einzuhalten.

2.3 Nutzungsrechte

Dem Kunden wird für die Dauer dieses Vertrages ein befristetes, nicht exklusives, unübertragbares, nicht unterlizenzierbares und entgeltliches Nutzungsrecht an der in Ziff. 2.2 genannten SaaS-Software für seine eigenen Zwecke eingeräumt. Die Bestimmungen dieser Ziff. 2.3 regeln die Nutzungsrechte des Kunden abschliessend. Der Kunde ist nicht berechtigt, die SaaS-Software dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Davon ausgenommen sind Beauftragte, welche die SaaS-Software für den Kunden nutzen.

Der Provider übermittelt dem Kunden die im Anhang vereinbarte Anzahl von Benutzernamen und Benutzerpasswörtern. Der Kunde ändert die Passwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter. Der Kunde ist für die Verwaltung von Benutzerprofilen und Passwörtern alleine zuständig und diese sind vom Kunden geheim zu halten sowie vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

Das Nutzungsrecht beinhaltet ausschliesslich das Recht, die SaaS-Software, wie sie in Ziff. 2.2 aufgeführt wird, per Fernzugriff über eine Datenleitung für die eigenen Zwecke des Kunden während der im Anhang bestimmten Nutzungszeiten und dem darin spezifizierten Umfang zu nutzen. Unter keinen Umständen darf die Nutzung in gesetzeswidriger Weise oder zu gesetzeswidrigen Zwecken (inkl. Verletzung von Schutzrechten Dritter oder Verwendung von unrechtmässig erlangten bzw. bearbeiteten Daten) erfolgen. Der Kunde hält den Provider von sämtlichen Kosten, Aufwendungen und von sämtlicher Haftung schadlos, die diesem durch eine solche gesetzeswidrige Nutzung entstehen. Der Provider ist berechtigt, rechtswidrige Daten ohne weiteres zu löschen.

Die Kosten des Fernzugriffs durch den Kunden (insbes. für die benötigten Endgeräte und die Verbindungskosten des Kunden) gehen dabei zulasten des Kunden und dieser trägt alleine die Verantwortung für die Verfügbarkeit der Telekommunikationsverbindung. Übergabepunkt für die Nutzung der SaaS-Software und den zugehörigen Daten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Providers.

Der Kunde verpflichtet sich, die im Anhang definierten Systemvoraussetzungen jederzeit einzuhalten, und dafür zu sorgen, dass die Benutzer mit der ordnungsgemässen Bedienung der Client-Software vertraut sind.

Die dem Kunden vom Provider überlassenen Nutzungsrechte an fremder, von Dritten erstellter Software sind dem Umfang nach auf diejenigen Nutzungsrechte beschränkt, welche der Dritte dem Provider eingeräumt hat.

Die Nutzungsrechte beziehen sich nur auf den Objektcode (object code), nicht aber auf den Quellcode (source code). Der Kunde darf weder die SaaS-Software, noch die Struktur der Datenbank kopieren. Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen zur Sicherstellung, dass Dritte keinen Zugriff auf die SaaS-Software haben. Im Falle nicht autorisierten Zugriffs eines Dritten auf die SaaS-Software hat der Kunde dies unverzüglich dem Provider zu melden. Er unterstützt den Provider bei der Ergreifung aller zulässigen Mittel zur Wahrung seiner Interessen.

Die im Anhang bezeichnete Benutzerdokumentation ist Teil des eingeräumten Nutzungsrechts an der SaaS-Software und wird vom Provider in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Soweit ein Herunterladen der Benutzerdokumentation vom Provider ermöglicht wird, kann der Kunde die Dokumentation per Datenleitung vom Server des Providers herunterladen und unter Aufrechterhaltung vorhandener

Schutzrechtsvermerke speichern, ausdrucken und für die Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl vervielfältigen. Er hat keinen Anspruch auf eine gedruckte Version der Benutzerdokumentation.

2.4 Pflege

Soweit im Anhang oder in einer Beilage zum Anhang nicht abweichende Pflegeleistungen vereinbart sind, verpflichtet sich der Provider im Rahmen des für den Cloud-Service vereinbarten Entgelts zur Erbringung folgender Standardpflegeleistungen für die SaaS-Software:

- Helpdesk (telefonischer Auskunftsdienst) für den Kunden bei Anwendungsproblemen betr. SaaS-Software während der im Anhang festgelegten Geschäftszeiten; der Provider wird Anfragen (per E-Mail bzw. anderen elektronischen Kanälen oder telefonisch) des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren Dienste innerhalb der üblichen Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten.
- Entgegennahme und Prüfung von Fehlermeldungen des Kunden während der Geschäftszeit; ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.
- Fehler- und Störungsbeseitigung bei Fehlfunktionen der SaaS-Software; der Provider überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Massgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler.
- Nachführen der Benutzerdokumentation und Bereitstellung der Benutzerdokumentation in elektronischer Form.

Handelt es sich bei der SaaS-Software um Software von Dritten, so beschränken sich die Fehler- und Störungsbeseitigung bzw. Anpassungen der SaaS-Software oder ihrer Dokumentation auf die Koordination mit dem Softwarehersteller und der Installation von durch den Softwarehersteller zur Verfügung gestellten Patches und Updates bzw. Dokumentationen.

Das Entgelt für die Standardpflegeleistungen ist im ordentlichen Entgelt für den Cloud-Service gemäss Ziff. 3 hiernach inbegriffen.

Allfällige weitergehende Pflegeleistungen, welche über die genannten Standardpflegeleistungen hinausgehen, werden dem Kunden nach den jeweils geltenden Ansätzen des Providers zusätzlich in Rechnung gestellt, soweit sie vom Provider angeboten werden.

Der Provider ist berechtigt, den Cloud-Service, insbes. aber die Leistungsmerkmale der SaaS-Software weiterzuentwickeln und anzupassen, um den technischen Fortschritt und geänderte rechtliche Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Updates und Upgrades werden mehrmals wöchentlich durchgeführt, die dem Kunden durch den Charakter der Software als Online-Dienst unverzüglich zur Verfügung stehen. Der Provider informiert über solche Aktualisierungen des Cloud-Services durch E-Mail oder auf einem geeigneten Pflegeportal.

2.5 Daten, Datenspeicherung und Backup

Der Provider stellt dem Kunden zur Speicherung der Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Software Speicherkapazität auf den Servern des Providers nach Massgabe des Anhangs zur Verfügung.

Die Daten gehören zum Rechtsbereich des Kunden, der den Cloud-Service nutzt, auch wenn diese örtlich beim Provider gespeichert sind. Für die Speicherung und Verarbeitung der Daten ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Dieser hält sich insbesondere bei der Erfassung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten an die Bestimmungen des jeweils anwendbaren Datenschutzgesetzes.

Der Provider ist berechtigt, die bei ihm gespeicherten Daten des Kunden 30 Tage nach Vertragsbeendigung zu löschen, es sei denn, der Provider ist zu deren Aufbewahrung nach zwingendem Recht verpflichtet.

Der Provider trifft geeignete Vorkehrungen gegen den Datenverlust bei Ausfällen des Cloud-Servers sowie zur Verhinderung unbefugter Zugriffe durch Dritte auf die Daten des Kunden. Zu diesem Zweck nimmt der Provider regelmässige Backups vor, prüft die Serverplattform auf Viren und schützt die auf dem Server gespeicherten Zugangsdaten des Kunden mit geeigneten, dem technischen Stand entsprechenden Mitteln gegen unbefugte Zugriffe.

2.6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung und Instandhaltung der für die Nutzung des SaaS-Software benötigten Endgeräte, die Datenleitung für den Zugriff

auf die SaaS-Software (z. B. Hardware und Betriebssystem, Netzwerkgeräte, Miet- oder Internetverbindung etc.) und stellt sicher, dass deren Konfiguration und technischer Stand den jeweils aktuellen Vorgaben des Providers entsprechen. Bei der Nutzung der SaaS-Software durch ihn oder von ihm bestimmte Benutzer beachtet er die Vorgaben im Anhang und in der jeweils aktuellen Benutzerdokumentation und schützt die Zugriffsdaten vor unberechtigten Zugriffen.

Vor der Übermittlung von Daten und Informationen an den Provider wird der Kunde diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

Bei schwerwiegenden Verletzungen der Nutzungsbedingungen des Cloud-Services (durch den Kunden selbst oder von ihm bestimmte Benutzer) oder der Mitwirkungspflichten des Kunden ist der Provider berechtigt, dem Kunden den Zugang zum Cloud-Service zu sperren. Bei unberechtigter Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Provider auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Plattformen und Software dritter Anbieter, etwa Social-Media-Plattformen oder -Tools, E-Mail-Marketing-Systeme, CRM-Plattformen (Customer Relationship Management) oder andere können auf unterschiedliche Weise angebunden werden. Teilweise kann der Kunde die Verbindung selbst mithilfe standardisierter Schnittstellen wie dem OAuth-Protokoll (Open Authorization) einrichten.

Der Provider erstellt und betreibt darüber hinaus eigene Schnittstellen seiner SaaS-Software zu Diensten Dritter. Wenn der Kunde deren Einsatz wünscht, stellt er dem Provider die notwendigen Zugangsberechtigungen (Benutzername(n), Passwörter, API-Schlüssel), sowie allfällige weitere nötige Informationen wie eine Dokumentation, falls nicht öffentlich, zur Verfügung.

In beiden Fällen ist der Kunde selbst verantwortlich für den sorgfältigen Umgang mit den Plattformen und den entsprechenden Daten, insbesondere beim Auslösen von Social-Media-Posts, E-Mail-Versänden und anderen Transaktionen aus der SaaS-Software.

Bei vom Kunden selbst hinzugefügten Empfängerdaten hat der Kunde zudem selbst für eine allfällig erforderliche, vorgängige Zustimmung der Empfänger zum E-Mail-Versand gemäss der jeweils aktuellen Datenschutzbestimmungen oder der Gesetzgebung gegen den unlauteren Wettbewerb zu sorgen.

2.7 Verlinkung, Einbettung und Urheberrecht

Der Kunde verlinkt im Rahmen der Kuratierung regelmässig die Inhalte externer Webseiten. Er ist dafür verantwortlich, dass diese nicht auf kriminelle, gesetzwidrige oder anderweitig ethisch bedenkliche Seiten (z. B. Phishing, Pornografie) verweisen.

Mit der SaaS-Software des Providers lassen sich Inhalte, in der Regel aktuelle Artikel, finden, organisieren und versenden oder eingebettet publizieren, als einzelne Artikel oder aggregiert, etwa in Form eines E-Mail-Newsletters, eines Beitrags auf einer Website oder einer anderen Online-Plattform. Der Provider betreibt dazu unter anderem eine Website unter der Adresse contentview.page nach dem Whitelabel-Prinzip, also ohne Nennung der eigenen Marke, auf der Kunden eigene und kuratierte Inhalte publizieren können, um sie etwa via Social Media zu verlinken.

In der Regel unterliegen die von der SaaS-Software gefundenen und temporär gespeicherten Inhalte dem Urheberrecht. Meist liegen die entsprechenden Rechte beim Betreiber der Website, auf der diese Inhalte veröffentlicht wurden; allenfalls ist dieser identisch mit dem Kunden, wenn dieser eigene Inhalte veröffentlicht. Bei jeder öffentlichen Publikation von Inhalten Dritter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Urheberrechte dieser Dritten nicht verletzt werden. Dies gilt für die Verwendung von Texten, Fotos oder anderen Inhalten, insbesondere bei Text-Anrissen von Artikeln. Diese wörtlich zu übernehmen, würde in der Regel eine Urheberrechtsverletzung darstellen. Der Provider empfiehlt, bei der Weiterverbreitung von Artikeln eigene Zusammenfassungen oder Einordnungen zu verfassen. Die Verwendung von Fotos sollte jeweils individuell geprüft werden. Der Provider lehnt jede Verantwortung für Urheberrechtsverletzungen ab, die vom Kunden mithilfe seiner SaaS-Software begangen wurden.

Der Provider ist zur Sperre des Accounts berechtigt, wenn der begründete Verdacht dafür besteht, dass die veröffentlichten Links rechtswidrig sind. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden über die Sperre und den Grund unverzüglich zu verständigen.

3. Vergütungen/Rechnungsstellung

Die Software-Plattform wird als kommerzielle Lizenz in verschiedenen Editionen zu unterschiedlichen Preisen angeboten. Für die Bereitstellung und Nutzung wird ein monatliches Entgelt fällig, das sich nach der Edition und weiteren Parametern richtet und im Voraus verrechnet wird, in der Regel für ein Jahr, ebenso ist auch eine monatliche Vorauszahlung via einem online abgewickelten Zahlungsprozess möglich. Für

Der Kunde verpflichtet sich zur Bezahlung der Vergütung für den Cloud-Service im Abonnement, die aus dem Angebot hervorgehen. Je nach Abonnement sind einige Dienstleistungen inkludiert, während andere einzeln nach Aufwand verrechnet werden. Eine separate Preisliste mit einer Aufstellung der Dienstleistungen und Preise inklusive Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten ist integraler Bestandteil der Vereinbarung.

Der Provider ist berechtigt, die Preise für zukünftige Vertragsperioden anzupassen. Allfällige Preisanpassungen gibt der Provider rechtzeitig und in schriftlicher Form bekannt. Ohne schriftliche Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt. Falls der Kunde mit der Preisanpassung nicht einverstanden ist, steht es ihm frei, den Vertrag durch eine Kündigung per Ende der Vertragslaufzeit nicht zu verlängern, wobei die Kündigung schriftlich und unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen zu erfolgen hat.

Alle Rechnungen sind vom Kunden rein netto innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum auf das vom Provider angegebene Konto zu bezahlen. Wenn nichts anderes vertraglich festgehalten wurde, werden Zahlungen für die vereinbarte Vertragsperiode (üblicherweise 1 Jahr) im Voraus per Banküberweisung bezahlt.

Sollte ein anderer Zahlungsrhythmus vereinbart worden sein, zum Beispiel monatlich oder dreimonatlich, gilt unabhängig davon die vereinbarte Vertragslaufzeit. Wenn eine oder mehrere der periodischen Zahlungen trotz Erinnerungen und Mahnungen mehr als 60 Tage ausstehend sind, wird automatisch der Betrag für die gesamte restliche Laufzeit fällig.

Rechnungen, die innerhalb der Zahlungsfrist nicht schriftlich beanstandet werden, gelten als anerkannt.

Der Provider ist berechtigt, auf ausstehenden Zahlungen nach Ablauf der Zahlungsfrist ohne Mahnung zusätzlich den gesetzlichen Verzugszins von 5 % zu belasten.

Bei Zahlungsverzug kann der Provider ausserdem den Betrieb der Dienstleistung einstellen, zusätzliche Gebühren geltend machen und/oder den Vertrag fristlos auflösen. Der Kunde ist gegenüber dem Provider für daraus entstehende Aufwendungen und Schäden (inkl. entgangener Gewinn) vollumfänglich ersatzpflichtig.

4. Dienstleistungen und Verrechnung

In Zusammenhang mit dem Einsatz der SaaS-Software oder auch unabhängig davon kann die Unternehmung für ihre Kund:innen diverse Dienstleistungen erbringen, etwa im Vorfeld zur Konzeption oder für die Darstellung im Design der Kund:in, während der Einrichtung und Inbetriebnahme oder während des Betriebs in Form von Support oder Monitoring (technisch und inhaltlich) oder technischen Leistungen.

Teilweise bezieht der Provider dafür technische Leistungen bei Drittanbietern (z.B. für den Versand von E-Mails). Diese von Drittanbietern erbrachten Leistungen können je nach individueller Vereinbarung zwischen Scope und der Kund:in auch direkt zwischen dem Drittanbieter und der Kund:in verrechnet werden. Wenn Scope diese administriert, vorausbezahlt und der Kund:in verrechnet, wird ein Aufschlag erhoben, siehe Preisliste.

Die erbrachten Dienstleistungen lassen sich generell unterschiedlich klassifizieren und sind entsprechend allenfalls inklusive im Rahmen eines Lizenzpakets, oder werden separat verrechnet:

- einmalige oder wiederkehrende Dienstleistungen,
- Inklusivleistungen im Rahmen der Lizenz oder zusätzlich verrechnete Leistungen, während oder nach Ende der Setup-Phase,
- Unterstützung bei technischen oder konzeptionellen Fragestellungen, die unmittelbar das Scope-Angebot betreffen, oder allgemeine Fragen im Umfeld der Dienstleistung (z.B. zur Zustellbarkeit von E-Mails, Analytics, Spam, Anbindung von Plattformen der Kund:in oder Drittsoftware etc.),
- Umstellungen auf Seiten von Scope, die durch die Scope-Plattform verursacht werden, oder solche, die aufgrund von technischen Änderungen bei der Anbindung an die Systeme der Kund:in nötig werden (z.B. Migration auf ein anderes System im Bereich Content Management, Customer

Relationship Management, des Adserver-Systems oder andere Umstellungen der Versandlogik),

- Schulung und Einarbeitung durch Scope aufgrund neuer Funktionen oder aufgrund neuer Teammitglieder bei der Kund:in.

Nach den Standard-Ansätzen gemäss Preisliste werden ebenfalls allgemeine Projektleitungsaufgaben, sofern nicht vorher explizit dem Provider zugewiesen, Koordination und Knowledge-Transfer von Mitarbeitenden der Kund:in untereinander oder kurzfristige Vertretungen von Mitarbeitenden der Kund:in verrechnet.

Der Provider erfasst die pro Kund:in geleisteten Aufwände in einer spezialisierten Zeiterfassungs-Software und weist diese bei Rechnungen einzeln aus. Nicht kostenpflichtige, inkludierte Leistungen werden ebenfalls erfasst. Der Aufwand pro separatem «Case» wird in einer Einheit von mindestens 15 Minuten erfasst.

Zusätzlich erbrachte Dienstleistungen gemäss separater Preisliste werden jeweils am Monatsende für den abgelaufenen Monat in Rechnung gestellt oder auf der Kreditkarte der Kund:in belastet. Es gelten die Zahlungsbedingungen wie für die SaaS-Lizenzen.

5. Geistiges Eigentum

Sämtliche geistigen Eigentumsrechte am Cloud-Service, der dem Kunden gemäss diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wird, stehen dem Provider bzw. dem Softwarehersteller zu. Der Kunde erwirbt insbesondere keinerlei Rechte an der SaaS-Software selber (Dokumentation inbegriffen), den Entwicklungen und dem Know-how des Providers.

Der Provider ist berechtigt, die in der Instanz des Kunden definierten unpersönlichen Inhalte (Quellen, Suchen, Suchergebnisse, zwischengespeicherte Inhalte («Caching») etc.) sowie automatisch daraus gewonnene Analysedaten und Statistiken zu speichern und anonymisiert für die Optimierung der Plattform und ihrer Funktionalität zu verwenden, auch für andere Instanzen und über die Vertragslaufzeit des Kunden hinaus. Dagegen werden alle persönlichen Daten des Kunden (Zugangsdaten, Mailadressen, Passwörter, Tokens etc.) sowie allenfalls von dessen Empfängern gespeicherte Daten zum Ende der Vertragslaufzeit gelöscht.

Der Kunde ist berechtigt, die vom Provider allenfalls auf Basis dieses Vertrages erarbeiteten kundenspezifischen Entwicklungen in demselben Umfang wie in Ziffer 2.3 hiervor vereinbart zu nutzen.

6. Gewährleistung/Haftung

6.1 Gewährleistung

Der Provider gewährleistet, dass die SaaS-Software während der Vertragsdauer den vertraglich vereinbarten Spezifikationen entspricht. Bei Mängeln, welche dem Provider vom Kunden umgehend bei deren Feststellung detailliert mitgeteilt werden, ergreift der Provider innert einer den Umständen angemessenen Frist die zur Mängelbehebung erforderlichen angemessenen Massnahmen.

Der Provider kann weder garantieren, dass die SaaS-Software und seine Serverplattform fehlerfrei sind, noch dass sie ohne Unterbruch genutzt werden können. Insbesondere ist der Provider berechtigt, den Zugriff für dringende Wartungsarbeiten auch ausserhalb der vereinbarten Wartungsfenster auszusetzen. Die oben genannte Gewährleistung gilt nur für die vom Provider empfohlene Hardware- und Softwarekonfiguration. Der einwandfreie Betrieb der SaaS-Software im Zusammenhang mit Software Dritter wird nicht gewährleistet.

Bei nicht vom bzw. durch den Provider vorgenommenen Veränderungen oder Eingriffen in die SaaS-Software bzw. der Client-Software, bei Fehlbedienung sowie Änderungen von Betriebs- und/oder Nutzungsbedingungen erlöscht die Gewährleistung automatisch.

Der Provider ist verpflichtet, seine Leistungen sorgfältig und fachmännisch zu erbringen. Bei Beanstandungen ergreift der Provider die zur Behebung des Mangels erforderlichen Massnahmen ohne Kostenfolge für den Kunden, sofern der Provider für den Mangel einzustehen hat und den Kunden (sowie seine Beauftragten) kein Verschulden trifft.

Bestreitet ein Dritter das Eigentum und/oder die Nutzungsrechte an der SaaS-Software, die aufgrund dieses Vertrages vom Provider dem Kunden zur Nutzung überlassen werden, hat der Kunde den Provider unverzüglich über den vom Dritten erhobenen Anspruch zu informieren. Der Kunde ermächtigt den Provider zur alleinigen Führung und Beilegung des Rechtsstreits, insbesondere auch mittels Vergleich. Der Kunde unterstützt den Provider diesbezüglich und befolgt seine Anweisungen.

Die vorliegende Bestimmung regelt die vom Provider gewährte Gewährleistung abschliessend und jegliche weitere Gewährleistung des Providers ist ausdrücklich ausgeschlossen.

6.2 Haftung

Soweit die Haftungsbedingungen der jeweils anwendbaren Anhänge nichts Abweichendes vorsehen, haftet der Provider bei Vertragsverletzungen und bei ausservertraglichen Ansprüchen nur für absichtlich oder grobfahrlässig verschuldete Schäden, im Übrigen jedoch nicht. Die Haftung für direkte Sach- und Vermögensschäden, die der Provider bei der Erfüllung des vorliegenden Vertrages absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat, ist auf die Summe einer Jahresgebühr, die der Kunde für den betreffenden Anhang zu bezahlen hat, beschränkt.

Jede Haftung des Providers oder seiner Erfüllungsgehilfen für andere oder weitergehende Ansprüche und Schäden, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von mittelbaren, indirekten oder Folgeschäden, Datenverlust, entgangenen Gewinn, entgangener Nutzung, nicht realisierten Einsparungen, Verdienst-, Betriebs- oder Produktionsausfall – unabhängig von ihrem Rechtsgrund – ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Der Provider haftet in keinem Fall für widerrechtlichen Inhalt der bei ihm gespeicherten Daten oder deren missbräuchliche Verwendung durch den Kunden. Der Provider übernimmt ferner keine Haftung für Inhalte, Richtigkeit und Aktualität externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschliesslich deren Betreiber verantwortlich. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Suche maschinell erfolgt und keine Kontrolle der Inhalte durch den Provider stattfindet. Es kann deshalb nicht ausgeschlossen werden, dass erotische, pornographische, sittenwidrige, rechts- bzw. linksradikale oder in sonstiger Weise gegen schweizerisches oder internationales Recht verstossende Inhalte in der SaaS-Software auftauchen.

Diese Haftungsbeschränkung gilt unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung. Vorbehalten bleibt eine weitergehende zwingende gesetzliche Haftung, bspw. für grobe Fahrlässigkeit oder rechtswidrige Absicht.

8. Vertragsabschluss & Vertragsdauer

8.1 Dauer und Beendigung des Vertrags

Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung (physische oder elektronische Unterschrift) durch den Kunden und die Auftragsbestätigung des Providers in Kraft und wird für eine im Anhang geregelte initiale Vertragsdauer abgeschlossen. Sofern nichts Anderes vereinbart wird, ist ein Vertrag unbefristet. Er verlängert sich automatisch um die initiale Vertragsdauer, sofern er nicht durch eine der Vertragsparteien unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen vor Ablauf der Vertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Vorbehalten bleiben die Sonderkündigungsrechte des Kunden im Fall von Ziff. 3 Abs. 2.

Der Vertrag kann vom Kunden zudem jederzeit ausserordentlich, mit einer Kündigungsfrist von 20 Tagen auf ein Monatsende hin, aus einem vom Provider zu verantwortenden wichtigen Grund schriftlich gekündigt werden, sofern der Grund vom Provider, nach schriftlicher Mitteilung des Kunden, nicht innert angemessener Frist (mindestens 30 Tage) behoben wurde.

Ist zum Zeitpunkt einer Vertragsauflösung durch den Kunden, ohne einen vom Provider zu verantwortenden wichtigen Grund, die Vertragsdauer noch nicht abgelaufen, schuldet der Kunde dem Provider die bis zum Ablauf der Vertragsdauer anfallenden Gebühren sowie Ersatz für sämtliche zusätzlichen Kosten und Aufwendungen. Eine Rückvergütung pro rata temporis ist ausgeschlossen.

Der Vertrag kann vom Provider jederzeit ausserordentlich, aus einem nicht vom Provider zu verantwortenden wichtigen Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei gesetzeswidriger Nutzung vor oder wenn der Kunde im Falle eines Zahlungsverzugs auch nach Ansetzung einer letzten, angemessenen Zahlungsfrist mit Androhung der Kündigung keine Zahlung leistet, oder wenn gegen den Kunden ein Verfahren wegen Konkurs eingeleitet worden ist, oder der Kunde gegen vertragliche Bestimmungen verstösst.

Kündigt der Provider den Vertrag fristlos, weil der Kunde gegen vertragliche Bestimmungen verstösst oder die Dienstleistungen zu rechtswidrigen Zwecken missbraucht, schuldet der Kunde dem Provider die offenen Gebühren sowie Ersatz für sämtliche zusätzlichen Kosten und Aufwendungen bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin.

8.2 Folgen der Beendigung

Auf den Zeitpunkt des Vertragsendes wird insbes. die Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf den Cloud-Service eingestellt. Die Daten des Kunden werden auf

Wunsch vom Provider zum Download zur Verfügung gestellt. Weitergehende in diesem Vertrag nicht vorgesehene nachvertragliche Dienstleistungen des Providers sind nur dann und insoweit geschuldet, als sie zwischen den Parteien explizit vereinbart werden.

8. Verschiedene Bestimmungen

Als rechtsverbindlich gelten ausschliesslich die Geschäftsbedingungen in deutscher Sprache. Fremdsprachige Geschäftsbedingungen sind Übersetzungen der deutschsprachigen Fassung und sind lediglich als Dienstleistung für den Kunden zum schnelleren Verständnis bestimmt. Im Zweifelsfall kommt immer ausschliesslich der deutschsprachigen Fassung Vorrang und Rechtsgültigkeit zu.

8.1 Vertraulichkeit

Beide Vertragsparteien verpflichten sich selber wie auch ihre Erfüllungsgehilfen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden, einschliesslich des Inhalts des Anhangs. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht. Im Zweifelsfall sind Informationen vertraulich zu behandeln. Beide Parteien verpflichten sich, Stillschweigen über die Konditionen zu bewahren, insbesondere über den Preis.

Der Provider ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu nennen, seine Marke auf der Webseite aufzuführen und Allgemeines über den vereinbarten Vertrag in geeigneter Weise für Marketing- und Vertriebszwecke zu nutzen.

8.2 Datenschutz

Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung dieses Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragsparteien, deren Mitarbeiter, Unterauftragnehmer usw. führen kann. Die Parteien werden in solchen Fällen durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes sorgen.

Insbesondere kann der Provider zwecks Fakturierung und Inkasso sowie zwecks Erbringung der vertraglichen Leistungen Kundendaten an ausgewählte Dritte im In- und Ausland weitergeben und mit Dritten abgleichen.

8.3 Exportkontrolle

Dem Kunden ist bekannt, dass der Cloud-Service den Exportgesetzgebungen verschiedener Länder unterliegen kann und er verpflichtet sich, den Cloud-Service nicht in Länder oder an natürliche oder juristische Personen zu exportieren bzw. Zugriffe durch Personen zu erlauben, für die gemäss den entsprechenden Gesetzgebungen ein Exportverbot gilt. Der Provider ist zudem berechtigt, aufgrund von auf ihn anwendbaren Bestimmungen in Bezug auf Handelssanktionen oder Embargos, den Zugang des Kunden zum Cloud-Service einzuschränken, zeitlich zu sistieren oder aus wichtigem Grund zu beenden.

8.4 Höhere Gewalt

Die Parteien sind von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, solange und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten beispielsweise Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie andere von den Parteien nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und schriftlich in Kenntnis zu setzen.

8.5 Verrechnung von Forderungen

Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche einer Vertragspartei mit Gegenforderungen der anderen Partei bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung der Vertragsparteien.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Vertragsinhalt

Dieser Vertrag und dessen Anhänge regeln die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschliessend und ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen. Im Falle von Widersprüchen geht der Anhang diesem Vertrag vor; im Falle von mehreren Anhängen gehen die jeweils letzten gültig zustande gekommenen Bestimmungen der Anhänge den widersprüchlichen Bedingungen in einem früheren Anhang vor.

9.2 Schriftform

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden einen Teil des Gesamtvertrages. Nimmt ein Kunde das Angebot des Providers an, so akzeptiert er damit auch die

allgemeinen Geschäftsbedingungen und Anhänge in ihrer zu dem Zeitpunkt gültigen Fassung, auf welche im Angebot hingewiesen wird.

9.3 Mitteilungen

Zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bestimmte Mitteilungen sind in schriftlicher oder elektronischer Form, solange sie von der Gegenpartei bestätigt werden, an die auf der Titelseite des Vertrages oder im Anhang angegebenen Adressen der Vertragsparteien zu richten.

9.4 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieses Vertrages bzw. eines Anhangs als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Ubrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien 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.

9.5 Abtretung und Übertragung

Dieser Vertrag darf nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei an Dritte abgetreten oder auf sie übertragen werden, wobei die Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf.

9.6 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 und unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

9.7 Streiterledigung

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

9.8 Gerichtsstand

Wenn trotz der Bemühungen der Vertragsparteien auf gutlichem Wege keine Einigung zustande kommt, wird der ordentliche Richter am Sitz des Providers in Zürich zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausschliesslich zuständig erklärt, unter Vorbehalt des Rechts des Providers, den Kunden an dessen Sitz zu belangen.