Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Scope Content AG zur Nutzung der Scope- Software-Plattform im Modell «Software as a Service».

Version 2.2 vom 1. Dezember 2022

1. Vertragsgegenstand

1.1 Inhalt und Zweck
Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen der Scope Content AG (nachfolgend «Provider») und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «Kunden») bezüglich der Nutzung der vertragsgegenständlichen Scope-Software-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, in der Regel nicht via 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 Allgemeinen Geschäftsbedingungen (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 Wahl des Providers in Kraft.

1.2 Preisliste
Dieses Dokument gilt in Zusammenhang mit der Preisliste in der jeweils aktuellen Version.

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 Vertrags ab dem vereinbarten Zeitpunkt die SaaS-Software Scope zum Finden, Verarbeiten und Publizieren von Online-Inhalten per Übertragung über ein Datennetz (Internet-Standleitung, Internet-Einwahlverbindung, Virtual Private Network [VPN] oder GSM-Mobilfunkdienste) entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung.

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 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 im 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 zulasten des Kunden. Dieser trägt die Verantwortung für die Verfügbarkeit der Telekommunikationsverbindung. Übergabepunkt für die Nutzung der SaaS-Software und der zugehörigen Daten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Providers.

Der Kunde verpflichtet sich, die definierten Systemvoraussetzungen einzuhalten und dafür zu sorgen, dass die Benutzer mit der ordnungsgemässen Bedienung der 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 eines 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 Benutzerdokumentation ist Teil des eingeräumten Nutzungsrechts an der SaaS-Software und wird vom Provider in elektronischer Form in einer Wiki-Software zur Verfügung gestellt. Das Herunterladen oder Ausdrucken von einzelnen Seiten der Benutzerdokumentation ist möglich, aber nicht sinnvoll und nicht empfohlen, da sich die Inhalte laufend ändern können. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine gedruckte Version der Benutzerdokumentation.

2.4 Pflege
Soweit diese Bestandteil des gewählten Lizenzpakets sind und nicht abweichende Pflegeleistungen vereinbart wurden, verpflichtet sich der Provider zur Erbringung folgender Standardpflegeleistungen für die SaaS-Software:

- Helpdesk (Auskunftsdienst) für den Kunden bei Anwendungsproblemen betr. SaaS-Software während der 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 Fehler.
- Nachführen der Benutzerdokumentation und Bereitstellung der Benutzerdokumentation in elektronischer Form.

Der Provider setzt bei seiner Software auf mehrere externe Dienstleister, die über automatisierte Programmierschnittstellen (Application Programming Interface, kurz API) Teile der gewünschten Funktionalität zuliefern. Bei dieser externen Leistung von Dritten beschränkt sich die Fehler- und Störungsbeseitigung durch den Provider auf die Koordination mit diesem externen Dienstleister. Sollte die SaaS-Software des Providers durch den Ausfall oder die Fehlfunktion eines externen Dienstleisters substanziell beeinträchtigt werden, wird der Provider geeignete Massnahmen treffen, um die wichtigen Funktionen möglichst schnell wiederherzustellen, und/oder den Kunden Massnahmen vorschlagen, wie sie die SaaS-Software trotzdem weiter einsetzen können.

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, insbesondere die Leistungsmerkmale der SaaS-Software, weiterzuentwickeln und anzupassen, um den technischen Fortschritt und geänderte rechtliche Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Updates und Upgrades werden in der Regel mehrmals monatlich durchgeführt, die dem Kunden durch den Charakter der Software als Online-Dienst unverzüglich zur Verfügung stehen. Der Provider informiert über wichtige Aktualisierungen des Cloud-Services per E-Mail oder auf einem geeigneten Online-Kanal.

Geplante Wartungsfenster finden nach Möglichkeit zu Randzeiten ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten statt. In der SaaS-Software wird mit einem Einblendbalken am Bildschirmrand auf bevorstehende oder aktuelle Wartungsfenster und deren voraussichtliche Dauer hingewiesen.

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 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 der 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 im Grossen und Ganzen dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Bandbreite der Internetverbindung, mit der auf die SaaS-Software zugegriffen wird, sollte mindestens 20 Mbit/s betragen. Die Bildschirmauflösung des Monitors, in dem die SaaS-Software im Vollbildmodus genutzt wird, sollte in der Breite mindestens 1280 Pixel betragen. Die Nutzung der SaaS-Software sollte mit einem «modernen» Web-Browser gemäss Spezifikationen der Anbieter und Betriebssystem-Hersteller inkl. den gängigen Sicherheitsmechanismen und -updates erfolgen.

Der Kunde und von ihm bestimmte Benutzer schützen die Zugriffsdaten für die SaaS-Software vor unberechtigten Zugriffen. Vor der Übermittlung von Daten und Informationen an den Provider prüft der Kunde diese auf Viren und setzt dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme ein.

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.

Der Kunde hat für die allfällig erforderliche Zustimmung der Empfänger zum E-Mail-Versand, sowohl bei von ihm selbst bereitgestellten Empfängerdaten als auch bei sich selbst registrierenden Empfängern, zu sorgen, sowie generell für die Einhaltung der jeweils aktuellen Datenschutzbestimmungen oder der Gesetzgebung gegen den unlauteren Wettbewerb.

2.7 Verlinkung, Einbettung und Urheberrecht
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. Als weiteren Kanal zum Ausspielen der Inhalte betreibt der Provider eine Website unter der Domain contentview.page nach dem Prinzip des «Whitelabeling», also ohne Nennung der eigenen Marke, auf der Kunden eigene und kuratierte Inhalte publizieren können, um sie etwa via Social Media zu verlinken.

Der Kunde verlinkt bei seiner Tätigkeit allenfalls Inhalte externer Webseiten. Er ist dafür verantwortlich, dass diese nicht kriminelle, gesetzwidrige oder anderweitig ethisch bedenkliche Inhalte (z. B. Phishing, Pornografie) enthalten oder auf solche verweisen.

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 eigene Inhalte veröffentlicht werden. Bei der öffentlichen Publikation von Inhalten Dritter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass keine Urheberrechte verletzt werden. Dies gilt für die Verwendung von Texten, Fotos oder anderen Inhalten, insbesondere Anrissen, die Artikel zusammenfassen. Diese wörtlich zu übernehmen, kann 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. Da die Veröffentlichungen mithilfe der SaaS-Software im Namen und unter dem Absender des Kunden geschehen, trägt dieser die Verantwortung für Urheberrechtsverletzungen. Der Provider lehnt die Verantwortung dafür ab.

Der Provider ist zur Sperre des Accounts berechtigt, wenn der begründete Verdacht dafür besteht, dass vom Kunden veröffentlichte 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 Bereitstellung und Nutzung wird ein monatliches Entgelt fällig, das sich nach der Edition und weiteren Parametern richtet. Dieses wird im Voraus verrechnet, wobei die Vorauszahlung in der Regel via Rechnungsstellung für ein Jahr erfolgt. Ebenso ist auch eine monatliche Vorauszahlung mithilfe eines online abgewickelten Zahlungsprozesses möglich. Für deren Abwicklung wird eine darauf spezialisierte SaaS-Plattform eingesetzt.

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. Die erwähnte separate Preisliste mit einer Aufstellung der Dienstleistungen

und Preise inklusive Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten ist 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 Einsprache innert 30 Tagen 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 90 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 aktuellen gesetzlichen Verzugszins (zur Zeit 5 %) zu belasten.

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

4. Dienstleistungen und Verrechnung

In Zusammenhang mit dem Einsatz der SaaS-Software oder auch unabhängig davon kann die Unternehmung für ihre Kunden diverse Dienstleistungen erbringen, etwa im Vorfeld zur Konzeption oder für die Darstellung im Design des Kunden, 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 dem Kunden auch direkt zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden verrechnet werden. Wenn Scope diese administriert, vorausbezahlt und dem Kunden 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 des Kunden 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 des Kunden 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 beim Kunden.

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

Der Provider erfasst die für jeden Kunden geleisteten Aufwände detailliert 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 der Preisliste werden jeweils am Monatsende für den abgelaufenen Monat in Rechnung gestellt oder auf der Kreditkarte 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 keine Rechte an der SaaS-Software selbst (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 erlischt 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 nichts Abweichendes vorsehen, haftet der Provider bei Vertragsverletzungen und bei ausservertraglichen Ansprüchen nur für absichtlich oder grob fahrlässig 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 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, entgangenem 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 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 oder in sonstiger Weise gegen schweizerisches oder internationales Recht verstossende Inhalte in der SaaS-Software angezeigt werden.

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

7. Vertragsabschluss & Vertragsdauer

7.1 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 Angebot oder per Vertrag 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 90 Tagen vor Ablauf der Vertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Vorbehalten bleiben die Sonderkündigungsrechte des Kunden im Fall von Ziff. 3 Abs. 3.

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 Zahlungsverzuges 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.

7.2 Folgen der Beendigung
Auf den Zeitpunkt des Vertragsendes wird insbesondere 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 des Vertrags zugänglich werden. 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 seiner Website 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, Stromausfälle oder -abschaltungen im Gebiet des Providers oder der von ihm zugezogenen externen Dienstleister 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
Die Beziehung zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand beruht – falls vorhanden – auf einem schriftlichen Vertrag und auf dem schriftlichen, vom Kunden akzeptierten Angebot des Providers; ferner auf diesen AGB und der Preisliste. Diese Dokumente ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen abschliessend. Im Falle von gleichzeitigen Widersprüchen zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geht das Angebot bzw. der Vertrag den AGB vor. Im Falle von mehreren, später angepassten Vereinbarungen gehen die jeweils letzten gültig zustande gekommenen Bestimmungen den widersprüchlichen Bedingungen früherer Dokumente 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 die Preisliste 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 an die üblichen Korrespondenzadressen der Vertragsparteien zu richten.

9.4 Teilnichtigkeit
Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile des Vertrags, der AGB bzw. eines Zusatzes als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen 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 gütlichem 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.