

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) VirtualTec Solutions AG

Gültig ab 01.10.2019 bis auf Widerruf

1.	Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen	Seite 2
2.	Angebot/ Vertragsschluss/ Beginn Vertragslaufzeit	Seite 2
3.	Leistungsumfang/Leistungspflichten der VirtualTec	Seite 2
4.	Nutzungsrechte von Software Servicebezeichnungen sowie «Managed Services»	Seite 3
5.	Leistungsänderungen	Seite 3
6.	Pflichten des Kunden	Seite 3
7.	Nutzungsregeln, Verantwortung für Webinhalte und Übermittlung oder Abrufen von Daten	Seite 4
8.	Gewährleistung	Seite 5
9.	Support, SLA und Best Effort	Seite 6
10.	Hardware- und Softwarekauf	Seite 7
11.	Preise, Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt	Seite 8
12.	Zahlungsverzug	Seite 8
13.	Vertragslaufzeit & Beendigung des Vertrags	Seite 8
14.	Verrechnungs- und Retentionsrecht, Abtretung, Übertragung	Seite 9
15.	Haftungsbeschränkung und Schadloshaltung	Seite 9
16.	Datenschutz & Geheimhaltungspflicht	Seite 10
17.	Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges	Seite 11

## 1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- a. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: «AGB») regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der VirtualTec Solutions AG, Badenerstrasse 808, 8048 Zürich (nachfolgend: «VirtualTec») einerseits und dem Kunden der VirtualTec (nachfolgend: «Kunde») anderseits.
- b. Die vorliegenden AGB dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien. Allfällige Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden gelten als wegbedungen. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, einschliesslich dieser Schriftformklausel, bedürfen der Schriftform.
- c. Die vorliegenden AGB bilden zusammen mit dem Bestellformular (Angebot), den Leistungsbeschreibungen und dem Service Level Agreement den jeweiligen Dienstleistungsvertrag. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Dokumenten, gilt die nachfolgende Rangordnung:
  - Bestellformular / Akzeptiertes Angebot / Akzeptierter Vertrag
  - Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
  - Service Level Agreement (SLA)
  - Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)

## 2. Angebot/ Vertragsschluss/ Beginn Vertragslaufzeit

- a. VirtualTec unterbreitet dem Kunden generell ein Angebot in der Form eines Vertragsvorschlages. Das Angebot der VirtualTec einschliesslich Präsentationen erfolgt unentgeltlich. Angebote und Offerten, welche eine Vorort- Analyse sowie erhöhten Zeit- & Arbeitsaufwand erfordern, werden gemäss den Stundensätzen Ziff. 9.c verrechnet.
- b. Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt VirtualTec während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum des Angebots an dieses gebunden. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung des Angebotes durch den Kunden oder des Vertrages durch beide Parteien.
- c. Dem Kunden stehen zudem auf der Webseite Online Bestellformulare zur Verfügung. Der Vertragsabschluss erfolgt durch die Bestätigung der Bestellung durch VirtualTec.
- d. Mit der produktiven Nutzung des Service durch den Kunden gilt der Vertrag in jedem Fall als zustande gekommen.
- e. Mit der produktiven Nutzung des Service durch den Kunden beginnt die Vertragslaufzeit.

## 3. Leistungsumfang/Leistungspflichten der VirtualTec

- a. VirtualTec bietet Dienstleistungen und Produkte aller Art im Bereich Internet und Informatik an und stellt diese im Rahmen des Vertrags mit dem Kunden und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.
- b. Die Leistungspflicht von VirtualTec (nachstehend auch: «Services»), ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen des Angebotes von VirtualTec sowie aus den Verträgen mit dem Kunden. Die Services werden laufend gewartet.
- c. Soweit VirtualTec kostenlose Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- d. Zur Vertragserfüllung kann VirtualTec Drittanbieter und Unterlieferanten hinzuziehen.
- e. Die Dienstleistungen stehen dem Teilnehmer grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tage pro Woche zur Benutzung offen.
- f. VirtualTec verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von VirtualTec, Regieleistung, technischen Support sowie Störungsbehebungen durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Donnerstag, 08.00 – 18.00 Uhr und Freitag 08.00 – 17.00 Uhr, mit Ausnahme der öffentlichen und amtlichen Feiertage am Sitz von VirtualTec sowie die Zeit vom 24.12. bis 2.1. Ausserhalb der Bürozeiten, gilt das vom Kunden gewählte Service Level Agreement. Wurde kein Service Level Agreement vereinbart gilt Best Effort.

- g. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, welche VirtualTec die Erbringung der Services wesentlich erschweren oder unmöglich machen – insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von VirtualTec oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei von VirtualTec autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern eintreten – berechtigen VirtualTec, die Lieferfrist bzw. Leistungserbringung um die Dauer des Ereignisses, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, zu verlängern. Dauern solche Ereignisse ununterbrochen länger als 2 Wochen, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

#### 4. Nutzungsrechte von CloudDesk, Software sowie «Managed Services»

- a. VirtualTec stellt den Service CloudDesk definierten Nutzern per Remotezugriff gemäss dem Vertrag und der ausgeführten Vertragslaufzeit zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Servicenutzung beschränkt auf die internen Geschäftsvorfälle des Kunden, die mit ihm verbundenen Unternehmen sowie dessen externe Dienstleister, Kooperationspartner und Unternehmen der VirtualTec, die auf Basis von Dienstleistungs- und Kooperationsvertragsverhältnissen Services für den Kunde erbringen bzw. an die VirtualTec Geschäftsvorfälle zur Dienstleistungserbringung vertraglich übertragen hat. Das Recht zur Nutzung gilt weltweit. VirtualTec ist für die permanente Verfügbarkeit ihrer Infrastruktur (Server, Internetleitungen etc.) besorgt. VirtualTec informiert, soweit möglich, den Kunden frühzeitig über vorhersehbare Betriebsunterbrüche die für Wartungsarbeiten, Ausbau der Dienstleistungen, Einführung neuer Hard- und Software sowie Behebung von Störungen notwendig sind.
- b. Bei den Microsoft Office Lizenzen, die VirtualTec für die Bereitstellung der Dienstleistungen CloudDesk einsetzt, handelt es sich um SPLA Lizenzen, welche als Abonnementlizenzen zu verstehen sind und während der Vertragslaufzeit Ihre Gültigkeit besitzen. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stehen diese dem Kunden nicht mehr zur Verfügung. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt folgende Regelung betreffend Nutzungsrechte an Software und Produkt- bzw. Servicebezeichnungen hinsichtlich der von VirtualTec gemanagten Services: Dem Kunden wird ein nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software sowie Waren- bzw. Dienstleistungszeichen für den eigenen, internen Gebrauch eingeräumt. Die Services oder Teile davon wie zum Beispiel Lizenz-Keys, Remote Desktop-Zugriff, Passwort-Listen usw., dürfen Dritten ohne schriftliche Zustimmung der VirtualTec nicht zugänglich gemacht werden. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten.
- c. Die Nutzung des beauftragten Service ist Release-unabhängig. Ein Software Release erfolgt ausschliesslich nach schriftlichen Auftrag des Auftraggebers. Die Implementation ist in den Gebühren nicht enthalten und wird nach Aufwand verrechnet. Hiervon ausgenommen sind zur Aufrechterhaltung des Servicelevels notwendige Fehlerkorrekturen und erforderliche Datenschutz- und Datensicherheitspatches.
- d. Falls im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, ist alleine der Hersteller dieser Software und Produkte gemäss den Herstellerbestimmungen verantwortlich. Der Kunde hat deswegen alle Ansprüche gegenüber dem Hersteller geltend zu machen. Gleichzeitig ist er aber verpflichtet, VirtualTec innerhalb von 30 Kalendertagen schriftlich zu benachrichtigen.
- e. Wenn die Nutzung des Vertragsgegenstands durch den Kunden oder Teilen davon durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist oder wenn nach Auffassung der VirtualTec eine Klage wegen der Verletzung von Schutzrechten droht, so hat VirtualTec das Wahlrecht zwischen folgenden Massnahmen:

- i. den Vertragsgegenstand auf Kosten des Kunden durch einen Vertragsgegenstand zu ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und den Anforderungen des Kunden entspricht oder mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist;
- ii. den entsprechenden VirtualTec-Dienst fristlos zu kündigen.

## 5. Leistungsänderungen

- a. Dem Kunden steht jederzeit die Möglichkeit offen, zusätzliche Services von VirtualTec oder im Rahmen eines vereinbarten Service mehr Leistungen zu beziehen. Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarten Services nach Ablauf der Mindestvertragsdauer gemäss Ziffer 13 sowie unter Beachtung der Minimalanforderungen des Service um bis zu 25% auf die für ihn geltende nächste Rechnungsperiode zu reduzieren. Darüberhinausgehende Reduktionen müssen unter Einhaltung der Kündigungsfrist von Ziffer 13.2 erfolgen.
- b. Leistungsänderungen müssen schriftlich (E-Mail) oder mittels Bestellformular in Auftrag gegeben werden. Wenn mit der Anpassung der Leistungen Zusatzaufwand für VirtualTec entsteht, dann ist dieser separat zu vergüten (Regieleistung).

## 6. Pflichten des Kunden

- a. Je nach Umfang der Services kann eine enge Zusammenarbeit zwischen VirtualTec und dem Kunden erforderlich sein. In diesem Fall werden einzelvertraglich Zwischenziele und gegenseitige Mitwirkungs- und Abnahmepflichten definiert. Kommt der Kunde dieser Mitwirkung – und Abnahmepflichten nicht nach, ist VirtualTec von ihrer weiteren Leistungspflicht entbunden. Ferner kann VirtualTec nach erfolgter Abmahnung dem Kunden die ihr bis dahin angefallenen Kosten zur sofortigen Zahlung in Rechnung stellen.
- b. Der Kunde verpflichtet sich, der VirtualTec alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen, Vorgaben und Daten aus seiner Betriebssphäre auf eigene Kosten zu liefern. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - i. VirtualTec erforderliche Informationen über vorhandene technische Einrichtungen zur Nutzung von VirtualTec–Diensten sowie Schnittstellen mitzuteilen oder – soweit erforderlich – die Installation notwendiger technischer Einrichtungen bei ihm durch VirtualTec zu ermöglichen;
  - ii. eine gegenüber der VirtualTec ermächtigte Kontaktperson zur Vornahme verbindlicher Entscheidungen und Anweisungen zu nennen;
  - iii. zur sofortigen Anzeige aller relevante Änderungen aus seinem Betriebsbereich, welche Auswirkungen auf die Erbringung der Services haben können;
  - iv. VirtualTec erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - v. VirtualTec innerhalb eines Monats jeden der folgenden Umstände anzuzeigen: jede Änderung der Personen- oder Firmendaten des Kunden; bei Personengesellschaften das Hinzutreten oder Ausscheiden von Personen; jede weitere tatsächliche oder rechtliche Gegebenheit, welche einen bedeutenden Einfluss auf den Vertrag mit VirtualTec hat bzw. haben kann.
  - vi. VirtualTec die Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung zu stellen und bei Notwendigkeit Zugang zu den Räumlichkeiten und Zugriffes auf die EDV-Anlage, Programmbibliothek und Daten des Kunden zu verschaffen, soweit dies für die Durchführung der Services erforderlich ist.
- c. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen, und mindestens zweimal pro Jahr zu ändern.
- d. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Services ausschliesslich gemäss diesen AGB, den jeweiligen Herstellerbestimmungen, sach- und zweckgerecht zu nutzen.
- e. Der Kunde verpflichtet sich zur Sicherstellung und Übernahme der Verantwortung für die Erfüllung behördlicher Auflagen und regulatorischer Vorschriften, sowie für die Erteilung

behördlicher Genehmigungen besorgt zu sein, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Nutzung von Services erforderlich sein sollten.

## **7. Nutzungsregeln, Verantwortung für Webinhalte und Übermittlung oder Abrufen von Daten**

- a. Der Kunde ist verantwortlich für die Nutzung der Services von seinen Zugängen aus, namentlich für eigene Web Inhalte oder Datenspeicherung. Er ist insbesondere verpflichtet,
  - i. weder Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten oder in Verletzung von Rechten Dritter abzurufen oder anzubieten, noch in irgendeiner Weise oder durch das Setzen von Links auf solche Inhalte, die von Dritten angeboten werden, hinzuweisen;
  - ii. die anwendbaren Gesetze einzuhalten und die Urheber-, Persönlichkeits-, Namens- und Markenrechte Dritter zu respektieren; die Services nicht zur Schädigung oder Belästigung Dritter, insbesondere nicht unbefugtes Eindringen in fremde Systeme (Hacking), Verbreitung von Viren/ Malware jeder Art oder durch Versand von nicht explizit verlangten E-Mails (Spamming), unabhängig davon, ob der eigentliche Versand über Server von VirtualTec oder über Dritt-Server erfolgt;
  - iii. dafür zu sorgen, dass seine auf dem Server von VirtualTec eingesetzten Skripten und Programme nicht mit Fehlern behaftet sind, oder so umfangreich sind, dass dadurch die Leistungserbringung durch VirtualTec gestört werden könnte;
  - iv. es zu unterlassen, Netzwerke nach offenen Ports (Zugängen) fremder Rechnersysteme zu durchsuchen; durch Konfiguration von Serverdiensten (wie z.B. Proxy,- News-, Mail- und Webserverdienste) zu bewirken, dass unbeabsichtigtes Replizieren von Daten verursacht wird (Dupes, Mail Relaying); Mail- und Newsheader sowie IP-Adressen zu fälschen.
- b. VirtualTec ist in keiner Weise verpflichtet, Inhalte von Kundenangeboten auf ihre Konformität mit Gesetzen und die Einhaltung dieser AGB hin zu prüfen. VirtualTec behält sich aber vor, bei Hinweisen auf oder Vermutung einer Verletzung ohne Vorankündigung einseitig fristlos zu kündigen und die entsprechenden Dienste per sofort abzuschalten. Schadenersatzforderungen ebenso wie die Offenlegungen gegenüber anfordernden Behörden bleiben vorbehalten, ebenso entsprechende rechtliche und strafrechtliche Schritte.
- c. Verstösst der Kunde gegen Ziff. a hiervor oder auch nur wenn Hinweise auf einen Verstoss vorliegen, ob der Inhalt der vom Kunden genutzten Website gegen anwendbares Recht oder die Rechte Dritter verstösst, ist VirtualTec berechtigt, diese bis zur gerichtlichen Feststellung der Rechtslage oder bis zum Nachweis der Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustands durch den Kunden zu sperren. Darüber hinaus ist VirtualTec – nach erfolgloser Abmahnung des Kunden – berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch für den Kunden ergibt sich daraus nicht.

## **8. Gewährleistung**

- a. VirtualTec bemüht sich, den Zugang zu den Services während 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden pro Tag zur Verfügung zu stellen, haftet aber nicht für die zeitweilige Nichtverfügbarkeit, Verzögerungen bei der Übermittlung oder Fehlfunktionen. Die Services können wegen Wartungsarbeiten, Anpassungen oder aus anderen Gründen zeitweise nicht oder nur beschränkt zur Verfügung stehen. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, erfolgt keine Rückvergütung von bereits bezahlten Gebühren. Im Falle von gerechtfertigten Forderungen wird VirtualTec diese immer in Form einer Gutschrift mit künftigen Abonnementsgebühren verrechnen.
- b. Trotz dem Einsatz hoher Sicherheitsstandards der VirtualTec zum Schutz der Daten des Kunden ist die Übertragung von Daten über das Internet nicht vollkommen sicher. VirtualTec kann keine Garantie für die vollständige Sicherheit der gespeicherten oder über die Services oder das Internet übermittelten Daten vor unberechtigtem Zugang oder unberechtigter Nutzung durch Dritte, Viren, Trojanern oder sonstige Dritteinwirkung übernehmen.
- c. VirtualTec gewährleistet, dass sie und von ihr beigezogene Dritte über alle Rechte verfügen, um ihre Leistungen vertragsgemäss zu erbringen. Sämtliche Unterlagen, die der Auftraggeber der

- VirtualTec zur Verfügung stellt, auch solche in elektronischer Form, dürfen ausschliesslich für die Leistungserbringung genutzt und kopiert werden. Insofern gewährleistet der Auftraggeber, dass die Verwendung der Unterlagen durch die VirtualTec keine Schutzrechte Dritter verletzt.
- d. Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. Nicht rechtzeitig geltend gemachte Gewährleistungsansprüche verjähren innert einem Jahr ab Vertragsabschluss. Liegt ein Mangel vor, hat der Kunde das Recht, Nachbesserung zu verlangen. VirtualTec behebt den Mangel innert angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Kosten.
  - e. Garantieleistungen werden grundsätzlich während der normalen Geschäftsöffnungszeiten am Domizil von VirtualTec durch entsprechend geschultes Fachpersonal erbracht. Bei VirtualTec anfallende, notwendige Transport- und/oder Reisekosten zur Erbringung von Garantieleistungen gehen zu Lasten des Kunden.
  - f. VirtualTec übernimmt keine Gewährleistung für die Datenintegrität. Jede Gewährleistung für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder das Löschen von Daten, die über ihr System gesendet und empfangen werden bzw. dort gespeichert sind, wird ausgeschlossen.
  - g. Jegliche über Ziff. 8 hinausgehende Gewährleistung wird wegbedungen.

## 9. Support, SLA und Best Effort

- a. Die VirtualTec verpflichtet sich zur Wartung während der Dauer des Vertrages mit dem Kunden. Die Wartung beinhaltet die Behebung allfälliger Fehler (je nach Ursache kostenlos oder gegen Entschädigung durch den Kunden), die Weiterentwicklung und die Aufdatierung der Services. Wartungsfenster sind begrenzt auf 2 pro Monat, Mittwoch ab 18 Uhr. Durchführung von Wartungsarbeiten.
- b. Verlangt ein Kunde die Durchführung von Wartungsarbeiten/ Updates zu einem anderen Zeitpunkt, so trägt der Kunde die entstandenen Kosten des Arbeits- und Zeitaufwandes. Supportleistungen welche nicht Ziffer 8 entsprechen, sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand sowie Leistung abgerechnet und im Folgemonat in Rechnung gestellt.
- c. VirtualTec stellt zur Unterstützung ihrer Kunden in technischen Fragen betreffend Handhabung und Installation der angebotenen Dienstleistungen einen Support zur Verfügung. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Arbeiten nach Aufwand und zu folgenden Stundenansätzen abgerechnet:
  - System Engineering + Support CHF 210.00
  - Consulting + Projektleitung CHF 210.00
 Kunden mit SLA erhalten rabattierte Preise, gemäss Ihres vereinbarten SLA.
- d. Supportleistungen werden in 5-Minuten-Schritten abgerechnet. Angefangene 5 Minuten werden als ganze 5 Minuten verrechnet. Supportaufwände werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Support erfolgt grundsätzlich durch Fernwartung. Verlangt der Kunde oder das Problem den Einsatz eines Mitarbeiters von VirtualTec vor Ort, wird auch die Fahrzeit als Arbeitszeit verrechnet.
- e. Bei "Best Effort" Verträgen besteht kein Anrecht auf eine abweichende beschleunigte Abwicklung. VirtualTec versucht aber im Rahmen ihrer Möglichkeiten dem Kunden gemäss den nachfolgend stehenden Konditionen, wenn möglich, entgegenzukommen. Bei einem «Best Effort»-Supportauftrag, welcher zwingend innerhalb einer Stunde bearbeitet werden soll, und nicht auf Grund einer Verursachung seitens VirtualTec entstand, kommt eine Expressgebühr von 90 CHF pro Fall hinzu. Bei einem «Best Effort»-Supportauftrag, welcher zwingend ausserhalb der Geschäftszeiten der VirtualTec bearbeitet werden soll, und nicht auf Grund einer Verursachung seitens VirtualTec entstand, kommt eine Notfallpauschale von 300 CHF pro Fall hinzu.
- f. Kosten für Support durch Dritte werden von VirtualTec nicht übernommen.
- g. Falls kein SLA vereinbart wird, gilt generell Best Effort. Unsere SLA erhalten Sie zusammen mit dem Angebot oder auf Anfrage.

## 10. Hardware- und Softwarekauf

- a. VirtualTec nimmt Bestellungen per E-Mail sowie in schriftlicher Form entgegen. Bestellungen von Artikeln die VirtualTec nicht an ihre Lieferanten retournieren kann, können vom Kunden nicht storniert werden. Der Kaufabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines individuellen Vertrages, durch die schriftliche Annahme der Offerte oder durch Bestätigung der Bestellung durch VirtualTec.
- b. Grundsätzlich gelten Lieferzeitangaben als unverbindlich. Liefertermine gelten nur dann als verbindlich, wenn sie von VirtualTec schriftlich als «verbindlich» zugesichert wurden. Wird ein bestimmter Liefertermin vereinbart und kann dieser Termin nicht eingehalten werden, bleibt der Kunde zur Annahme der verspäteten Lieferung gebunden. Der Versand von Produkten durch VirtualTec erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- c. VirtualTec ist zu Teillieferungen berechtigt. Vorbehalten bleiben anderslautende, schriftliche Vereinbarungen zwischen den Parteien.
- d. Es gelten die mitgelieferten Garantiebestimmungen des Produktherstellers. Der Hersteller verpflichtet sich dabei, während einer bestimmten Garantiezeit Mängel an der Kaufsache zu beheben. VirtualTec übernimmt keine weitere Garantie oder Gewähr. VirtualTec unterstützt den Kunden jedoch bei der Abwicklung von Garantiefällen. Aufwendungen von VirtualTec aus Folgeschäden infolge mangelhafter Hard- oder Software fallen nicht unter die Herstellergarantie. Ebenso wenig fallen Aufwendungen, die nach Lieferung von Hard- und Software Dritter von VirtualTec beim Kunden erbracht werden, unter die Herstellergarantie. Dazu gehören insbesondere die Neuinstallation von Programmen, Konfiguration von Hardwareteilen und sonstige, in Zusammenhang mit der Lieferung der Hard- und Software stehende Aufwendungen. Diese Aufwendungen sind vom Kunden der VirtualTec gemäss der aktuellen Preisliste zu ersetzen.
- e. Zusätzliche Dienstleistungen wie Hardwarezusammenbau, Softwareinstallation, Schulung, Datenübernahme usw. werden separat rapportiert und verrechnet.
- f. Entscheidet sich der Kunde dafür, eine kostenpflichtige Konfiguration der bestellten Produkte (Hard- und Software) bei VirtualTec in Auftrag zu geben, übernimmt Virtualtec die Verantwortung für die korrekte Konfiguration. VirtualTec haftet bei fehlerhafter Konfiguration nur für den direkten Schaden (Schaden am Produkt selber) und nur, wenn der Kunde nachweist, dass der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzlich verursacht wurde. Die Haftung für fehlerhafte Konfigurationen ist auf die Höhe der Vergütung für die betreffende Vertragsleistung, höchstens aber auf CHF 50'000.-beschränkt. Jede weiter gehende Haftung für Schäden aller Art sind ausgeschlossen. Insbesondere hat der Kunde in keinem Fall Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht am Produkt selbst entstanden sind.
- g. Für Bestellungen von Produkten, die VirtualTec nicht im Sortiment führt, oder bei Bestellungen mit hohem Hardware-Anteil kann VirtualTec vom Kunden eine angemessene Anzahlung verlangen.
- h. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der VirtualTec. VirtualTec behält sich entsprechend vor, im zuständigen Register einen Eigentumsvorbehalt eintragen zu lassen. Die Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Ware durch den Kunden ist unzulässig.
- i. Die Rückgabe von Hard- und Software ist nur möglich, falls die Ware noch nicht eingesetzt wurde. Generell von der Rückgabe ausgeschlossen sind:
  - Spezialartikel (Beschaffungsartikel, welche nicht an den Lieferanten retourniert werden können)
  - durch den Kunden beschädigte Produkte
  - Produkte mit geöffneter Schutzverpackung
  - geöffnete Softwarepakete
  - speziell vergebene Lizenzen/ Artikel, die in der Offerte, im Vertrag usw. von der Rückgabemöglichkeit ausgeschlossen wurden

## 11. Preise, Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt

- a. Der Kunde verpflichtet sich, die vereinbarten Vergütungen zu bezahlen.
- b. Alle vereinbarten Preise für Services lauten auf Schweizer Franken und verstehen sich, falls nicht anders erwähnt, exklusive Mehrwertsteuer und sonstige öffentliche Abgaben. Die vereinbarten Preise umfassen weder Kosten für Lieferung, Verpackung noch übrige Produktenebenkosten.
- c. Die Rechnung ist bis spätestens zu dem auf der Rechnung aufgedruckten „Zahlbar bis“ Datum zu begleichen. Die Abrechnung durch VirtualTec erfolgt monatlich, wenn nichts anderes vereinbart wurde.
- d. Die Preise für die Services ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste. Preisänderungen werden dem Kunden so früh wie möglich mitgeteilt. VirtualTec kann ohne Einhaltung der Kündigungsfrist Preisanpassungen im Rahmen von maximal 10% p.a. verlangen. Darüber hinaus hat VirtualTec das Recht, im Fall eines ungewöhnlich intensiven oder besonderen Kostens verursachenden Umfangs der Nutzung der Services durch den Kunden sowie im Falle von Preiserhöhungen von mitverkauften Leistungen von Drittanbietern, Preise anzupassen.
- e. Verbrauchsmaterial, ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Datenträger, Kopien, Porto, usw.) werden dem Kunden zusätzlich weiterverrechnet.
- f. Bei Kundenaufträgen ab CHF 5000.00 gelten folgende Zahlungskonditionen: Der Kunde bezahlt 50% des Auftragswertes bei Auftragserteilung, der Restbetrag wird nach abgeschlossener Arbeit oder in Teilrechnungen nach Arbeitsfortschritt jeweils per Ende Monat fakturiert.

## 12. Verzug

- a. Bei Verletzung der Zahlungskonditionen erhebt VirtualTec einen Verzugszins von 10%. Ab der 2. Mahnung werden Gebühren in Höhe von 20 CHF fällig.
- b. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist VirtualTec berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren. Der Kunde hat in diesem Fall keinen Anspruch auf Leistungserfüllung durch VirtualTec und bleibt verpflichtet, die periodisch fälligen Entgelte zu zahlen. Für die Wiederaufschaltung werden folgende Bearbeitungsgebühren erhoben:
  - CloudDesk 10 % der monatlichen Servicegebühr, jedoch mind. 150 CHF
  - Web- & Mail Hosting 50.00 CHF
  - Alle anderen Managed Hosting Services 100 CHF
- c. VirtualTec schaltet aus Kundenfreundlichkeit generell kein Inkassobüro ein. Sollte es jedoch zu einer Betreibung kommen, trägt der Kunde sämtlich daraus entstehenden Gebühren. Erhebt der Kunde Rechtsvorschlag und VirtualTec kann diesen beseitigen, trägt der Kunde ebenfalls die dadurch entstandenen Kosten
- d. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Rechnungsperioden mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines Teils davon in Verzug, kann VirtualTec das Vertragsverhältnis fristlos kündigen.

## 13. Vertragslaufzeit & Beendigung des Vertrags

- a. Die Mindestdauer, die Kündigungsfrist und der Kündigungstermin werden grundsätzlich im Einzelvertrag oder auf den Bestellformularen so geregelt, dass sie für den Kunden ersichtlich sind.
- b. Der Vertrag kann, wenn nichts Anderes vereinbart, jeweils auf Ende der Rechnungsperiode unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten aufgelöst werden. Eine Kündigung ist jedoch frühestens auf Ablauf der Mindestlaufzeit möglich.
- c. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages/der Gebühr pro rata temporis ausgeschlossen und verfällt an VirtualTec.
- d. Aus wichtigem Grund können beide Parteien den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen von VirtualTec oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts-, vertrags- oder zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte



Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben sowie wenn diese AGB, insbesondere Ziff. 6 und Ziff. 7 missachtet werden.

- e. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- f. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die dem Kunden überlassenen, im Eigentum der VirtualTec stehenden Gegenstände und Unterlagen unverzüglich, spätestens jedoch 14 Kalendertage nach Vertragsbeendigung, unter Kosten- und Gefahrtragung durch den Kunden bis zum Empfang durch VirtualTec, an VirtualTec zurück zu geben. Kommt der Kunde dieser Rückgabeverpflichtung nicht nach, ist er zur Zahlung von Schadensersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswertes der Gegenstände und Unterlagen verpflichtet, wenn nicht ein höherer Schaden nachgewiesen wird.
- g. VirtualTec verpflichtet sich, den Kunden bei Beendigung des Vertrags nach dessen Wahl bei der Reintegration oder Migration auf einen Nachfolgeanbieter zu unterstützen.
- h. Der Kunde vergütet VirtualTec seinen Aufwand für die Beendigungsunterstützung nach deren üblichen Stundensätzen.
- i. Bei vorzeitiger Beendigung des Vertrags aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund wie zum Beisp. Ziff. 12d ist VirtualTec berechtigt, Schadensersatz zu verlangen in Höhe des Entgelts, das für die restliche Vertragszeit angefallen wäre. Darüberhinausgehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

#### **14. Verrechnungs- und Retentionsrecht, Abtretung, Übertragung**

- a. VirtualTec kann Ihre Forderung mit Gegenforderungen des Kunden verrechnen. Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen der VirtualTec zu verrechnen.
- b. Der Kunde verpflichtet sich, auf die Geltendmachung von Retentionsrechten gegenüber VirtualTec zu verzichten.
- c. Sämtliche vertraglichen Rechte und Pflichten sind – anderslautende Vereinbarungen vorbehalten – weder übertragbar noch können sie an Dritte abgetreten werden.

#### **15. Haftungsbeschränkung und Schadloshaltung**

- a. VirtualTec haftet für vorsätzlich oder grobfahrlässig im Rahmen dieses Vertrages zugefügte Sachschäden und Personenschäden sowie für Schäden aus der Produkthaftpflicht.
- b. Eine darüberhinausgehende Haftung für direkte oder indirekte Schäden, für mittelbare oder unmittelbare Schäden, für Mangelfolgeschäden, entgangenem Gewinn, Ansprüchen Dritter sowie für Folgeschaden aus Produktionsausfall, Datenverlust oder -beschädigung und die Haftung für leichte Fahrlässigkeit werden, egal aus welchem Rechtsgrund, soweit gesetzlich zulässig, vollständig ausgeschlossen.
- c. VirtualTec haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung gehindert wird. Insbesondere ist jede Haftung für Schäden bei höherer Gewalt und aus der Nichterfüllung von Pflichten des Kunden ausdrücklich ausgeschlossen.
- d. VirtualTec haftet insbesondere nicht in folgenden Fällen:
  - i. Schäden bei Funktionsstörungen infolge mangelnder Kompatibilität mit der Systemumgebung des Kunden oder beim Einsatz veralteter Versionen in der Systemumgebung des Kunden.
  - ii. Schäden bei Funktionsstörungen von Infrastruktur und sonstigen Leistungen Dritter, auch wenn es sich dabei um vom VirtualTec beigezogene Unterlieferanten handelt.
  - iii. Elektronische Nachrichten, die nicht korrekt oder gar nicht übermittelt oder von Drittpersonen abgefangen werden.
  - iv. Verarbeitungsfehler bei der Abwicklung von Geschäftstransaktionen über Internet (Electronic Commerce), insbesondere bei Übermittlungsfehlern von Kreditkartendaten oder sonstigen Zahlungsinformationen.
  - v. Jede Haftung von VirtualTec und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für entgangenen Gewinn, Ansprüche Dritter

sowie generell die Haftung für Fahrlässigkeit ist im gesetzlich zulässigen Rahmen wegbedungen.

- e. Die Verantwortung für die über die Services gemachten Transaktionen, bearbeiteten Personendaten und die Einhaltung der dafür geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften liegen beim Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, VirtualTec gegenüber Ansprüchen von Behörden oder Dritten in diesem Zusammenhang vollumfänglich schadlos zu halten, einschliesslich für Schäden und Kosten (inklusive Gerichts- und Anwaltskosten), und einen solchen Prozess zu übernehmen.
- f. VirtualTec sichert täglich auf den Servern vorhandene Daten. Die Sicherung stellt ein Abbild zu einem gewissen Zeitpunkt dar. Dies schliesst jedoch nicht aus, dass bei einem Problem, ein Datenverlust bis zum Zeitpunkt der letzten Sicherung stattfinden kann. Diesbezüglich empfehlen wir den Kunden den Abschluss einer entsprechenden Versicherung. Das Rückspielen von Daten wird nach Aufwand verrechnet. Die Haftung von VirtualTec für den Schaden oder den Verlust von Daten des Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, die VirtualTec im Falle von Drittansprüchen in einem solchen Falle freizustellen und völlig schadlos zu halten.
- g. Jegliche Haftung von VirtualTec für die Produkte Dritter sowie die Verletzung von Schutzrechten wird ausgeschlossen. Allein verantwortlich im Falle von Verletzungen von Schutzrechten Dritter sind die Hersteller der betreffenden Produkte und Software.

#### 16. Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten

- a. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekanntwerdenden Informationen, Daten und Kenntnisse der anderen Partei sowie über die Existenz und den Inhalt dieses Vertrags ("vertrauliche Informationen") während der Dauer und auch über das Ende dieses Rahmenvertrags hinaus Stillschweigen zu bewahren.
- b. Die empfangende Partei wird die ihr im Rahmen ihrer vertraglichen Tätigkeit übertragenen vertraulichen Informationen sorgfältig aufbewahren und vor Einsichtnahme Dritter schützen. Sie wird die vertraulichen Informationen der anderen Partei ausschliesslich zum Zwecke einer ordnungsgemässen Abwicklung und Erfüllung dieses Vertrags verwenden und auch nach Ende des Vertrags nicht zu ihrem eigenen Vorteil oder für Zwecke Dritter verwenden.
- c. Die Unterlagen der anderen Partei bleiben auch nach Übergabe an die empfangende Partei im Eigentum der übergebenden Partei. Nach Beendigung des Vertrags sind auf Wunsch der anderen Partei sämtliche Unterlagen an sie zurückzugeben und allfällige Kopien zu vernichten, soweit gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem nicht entgegenstehen. Die Vernichtung der Unterlagen ist schriftlich zu bestätigen.
- d. Die Herrschaft und Verfügungsbefugnis über sämtliche Daten, die die VirtualTec im Auftrag des Kunden bearbeitet – unabhängig davon, ob diese ursprünglich vom Kunden oder einem Dritten der VirtualTec übermittelt oder durch die VirtualTec selbst erhoben wurden (wie z.B. auch Metadaten, Nutzungsdaten, Parametrisierung etc.; alle zusammen die "Daten des Kunden") – liegt beim Kunden.
- e. Der VirtualTec verpflichtet sich, bei Beendigung des Vertrags sämtliche Informationen, welche sie im Rahmen der Leistungserbringung vom oder für den Kunden erhalten oder erhoben hat, und sämtliche Daten des Kunden, diesem nach dessen Wahl zu übergeben oder zu vernichten und sämtliche sich noch bei ihr befindlichen Kopien zu vernichten. Der VirtualTec bestätigt dem Kunden die vollständige Rückgabe oder Vernichtung auf Verlangen.
- f. Der VirtualTec wird alles in ihrer Macht Stehende unternehmen, um eine Aussonderung der Daten des Kunden im Insolvenzfall sicherzustellen und an diesen herausgegeben werden können.
- g. Tritt ein Dritter (z.B. eine Behörde) an die VirtualTec oder einen Subunternehmer heran und fordert diesen zur Herausgabe von Daten des Kunden auf, so informiert diese, insofern gesetzlich zulässig, unverzüglich den Kunden darüber. Die Daten des Kunden dürfen nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Kunden an einen solchen Dritten herausgegeben werden. Wird die VirtualTec oder Subunternehmer gerichtlich zur Herausgabe verpflichtet oder

wird ein entsprechendes Begehren gegen die VirtualTec oder Subunternehmer eingereicht oder zeichnet sich ein entsprechendes Vorgehen ab, so informiert die VirtualTec den Kunden unverzüglich darüber und trifft alle in ihrer Macht stehenden Massnahmen, insbesondere auch die Ergreifung von Rechtsbehelfen, um sich der Herausgabe zu widersetzen oder – sollte dies nicht möglich sein – sie im Umfang zu reduzieren, wie zum Beispiel mittels Beantragung der Siegelung der Daten des Kunden entsprechend Art. 248 ff. StPO. Die daraus entstehenden Kosten sind vom Kunden vollumfänglich zu tragen.

- h. Der VirtualTec informiert den Kunden umgehend schriftlich, wenn eine Konstellation eintritt, welche Datenherausgabemöglichkeiten ausländischer Behörden entstehen lässt (z.B. bevorstehende Übernahme der VirtualTecs durch ein ausländisches Unternehmen oder Anwendbarkeit ausländischer Erlasse, welche einem ausländischen Staat Zugriff auf Daten ermöglichen wie insbesondere der US-amerikanische 'Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act' ('Cloud-Act')). Der Kunde hat in diesem Fall ein ausserordentliches Kündigungsrecht.
- i. Der VirtualTec verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz. Sie verpflichtet sich, sämtliche Personendaten aus dem Bereich des Kunden, auf die sie im Rahmen ihrer Leistungserbringung für den Kunden Zugriff hat, ausschliesslich für die Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten und gemäss den Anweisungen des Kunden zu bearbeiten und sie insbesondere nicht für eigene Zwecke oder Zwecke Dritter zu verwenden.
- j. Die VirtualTec wird Ihre Mitarbeiter und Subunternehmer über die Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten aufklären und deren Einhaltung überwachen. Der Kunde hat in Bezug auf Datenschutzvorgaben ein direktes Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitern und Subunternehmen der VirtualTec.
- k. Die VirtualTec ist dafür verantwortlich, dass die von ihr unter diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Systeme über die technischen Voraussetzungen zur Erfüllung der Anforderungen an den Datenschutz und die Informationssicherheit verfügen, die für den Kunden gelten (u.a. Zugriffsbeschränkungen).
- l. Der VirtualTec sorgt dafür, dass möglichst wenige Personen Zugriff auf Personendaten erhalten. Er führt eine Liste mit allen Personen, die im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf Personendaten haben. Wenn vom Kunden gewünscht bzw. insb. gemäss Art. 28 EU-DSGVO
- m. Die VirtualTec anerkennt, dass es während der Vertragsdauer zu Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen zum Schutz von Personendaten kommen kann. Sie sichert zu, in einem solchen Fall von sich aus alle Anforderungen zu erfüllen, die vom Kunden vernünftigerweise erwartet werden können, damit dieser weiterhin die Leistungen der VirtualTec beziehen kann. Sollten entsprechende Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen bei VirtualTec nachweisbar zu einer erheblichen Erhöhung des Aufwands führen, kann diese eine entsprechende Anpassung der betroffenen Vergütungen fordern.
- n. Die Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten gemäss Ziff. 16 gelten über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus, solange die andere Partei ein Interesse an der Geheimhaltung hat oder entsprechende gesetzliche Verpflichtungen bestehen.

## 17. Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Sonstiges

- a. Ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten zwischen VirtualTec und einem Kunden ist bei den ordentlichen Gerichten in Zürich/Schweiz.
- b. Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden AGB nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall werden nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt, die in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahe kommen wie rechtlich möglich.
- c. VirtualTec ist berechtigt, die vorliegenden AGB und Dienste jederzeit anzupassen, soweit VirtualTec dies aus technischen Gründen oder aufgrund der Marktentwicklung bzw. Bedingungen von Lieferanten für sinnvoll erachtet und dadurch die Interessen des Kunden – insbesondere die Angemessenheit von Leistung und Gegenleistung – nicht zu einem Missverhältnis werden.

- d. Die VirtualTec darf während des Nutzungsvertrags Namen und/oder Logo des Kunden als Referenz auf virtualtec.ch und in sonstigem Werbematerial verwenden. Der Kunde kann diese Befugnis jederzeit mit einer angemessenen Umstellungsfrist widerrufen.
- e. Die VirtualTec wird den Kunden via Newsletter oder Postweg über neue Services informieren. Der Kunde kann diese Befugnis jederzeit widerrufen.
- f. Die Vertragspartner verpflichten sich im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben. Die Verantwortlichen haben sich an mindestens einem Termin für eine gütliche Einigung einzusetzen.
- g. Sämtliche Geschäftsbeziehungen der VirtualTec mit Kunden unterliegen dem materiellen Schweizer Recht.

Zürich, 01.01.2020  
Die Geschäftsleitung