



Rahmenvertrag

Version 2.1 / 2023

25. Oktober 2023

Diese Vereinbarung besteht zwischen den beiden Unternehmen

Endkunde

Die Koordinaten sind in dem akzeptierten Angebot und / oder der Auftragsbestätigung enthalten.

- Firmennamen
- Strasse
- PLZ, Ort
- Land

--- im Folgenden „Kunde“ genannt ---

Provider

- SHARKBYTE AG
- Schürmattstrasse 11
- 6331, Hünenberg
- Schweiz

--- im Folgenden „Provider“ genannt ---

ALLGEMEIN

SHARKBYTE AG erbringt als Managed Service Provider standardisierte IT-Serviceleistungen (Managed IT Services). Zu diesem Zweck hat der Provider eine Kombination aus zentralen und dezentralen Hardware-, Software- und Cloudsystemen im Einsatz. Diese Systeme basieren auf den Produktgrundlagen und -angeboten von Drittanbietern und können weltweit bezogen und eingesetzt werden.

1. GELTUNGSBEREICH UND BESTANDTEILE DES VERTRAGS

- A) Dieser Vertrag regelt die Bedingungen, zu denen der Provider die IT-Services gegenüber dem Kunde erbringt und bildet den Rahmen für die zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen.
- B) Der Kunde bezieht die Services des Providers für sich und/oder allfällige andere Gesellschaften seiner Unternehmensgruppe. Werden die Services durch andere Gesellschaften der Unternehmensgruppe des Kunden bezogen, stellt der Kunde sicher, dass die Bedingungen dieses Vertrages auch durch diese Gesellschaften eingehalten werden, insbesondere die Mitwirkungspflichten und Nutzungsbeschränkungen.

Dieser Rahmenvertrag besteht aus:

- I. Dieses Dokument;
 - II. Anhang 1 – Dienstbeschreibung;
 - III. Anhang 2 – Service Level Agreement;
 - IV. Anhang 3 - Verantwortlichkeiten, Service Management;
 - V. Anhang 4 – Aufwendungen, Kosten;
 - VI. Anhang 5 - Unternehmungsführung;
 - VII. Annex – Serviceaufträge;
 - VIII. Datenverarbeitung im Auftrag - Vereinbarung
 - IX. Andere Vereinbarungen und ausgeführte Änderungen der vorgenannten Punkte oder Anhängen zu diesem Dokument.
- C) Bei Unstimmigkeiten hat, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart,
- das vorliegende Dokument Vorrang vor seinen Anhängen
 - die Serviceaufträge haben Vorrang vor dem vorliegenden Dokument.

2. ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

- A) Der Provider verpflichtet sich, seine Dienstleistungen gemäss den vereinbarten und ausgeführten Serviceaufträgen zu liefern. Basis bilden die anwendbaren Dienstbeschreibungen in Anhang 1 und der Service Level Agreement in Anhang 2.
- B) Bei standortspezifischen Services bezeichnet der Kunde im Serviceauftrag den exakten Standort (Filiale, Agentur, Tochtergesellschaft, etc.), an dem der Service erbracht werden soll. Jeder Dienst, der für einen bestimmten Standort erbracht wird, gilt als individueller Dienst mit individuellem Preis und individueller Laufzeit.
Der Provider erbringt seine Services, sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart, ausschliesslich per Fernzugriff. Arbeiten vor Ort werden nach vorheriger Rücksprache mit dem Kunde ausgeführt und gemäss Anhang 4 abgerechnet.
- C) Der Provider unternimmt, vorbehaltlich Kooperation und Unterstützung durch den Kunde, alle erforderlichen Schritte, um jeden Service, ab dem im jeweiligen Serviceauftrag vereinbarten Startdatum erbringen zu können. Das Startdatum wird, unter Berücksichtigung von Verhältnismässigkeit und Vernünftigkeit, im gegenseitigen Einvernehmen der Parteien vereinbart.
- D) Für jeden Standort, an dem die Dienstleistung gemäss Serviceauftrag erbracht werden soll,
- i. stellt der Kunde dem Provider die erforderlichen Unterlagen (gemäss dessen Anforderungen) zur Verfügung oder der Provider nimmt eine vollumfängliche Infrastrukturanalyse vor und erstellt die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen. Diese Analyse wird in einem separaten Auftrag abgehandelt und zu einem definierten Pauschalbetrag abgerechnet.
 - ii. stellt der Provider dem Kunde den Monitoring Agenten zusammen mit einer detaillierten Anleitung für die Installation und Inbetriebnahme vor Ort zur Verfügung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Monitoring Agenten so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf Tagen, auf den definierten Systemen vor Ort zu installieren und gemäss den Anweisungen des Providers in Betrieb zu nehmen. Ist der Kunde nicht in der Lage, die Installation durchzuführen, kann er den Provider berechtigen, dies für ihn zu tun. Der Kunde hat alle übrigen Tätigkeiten auszuführen, um dem Provider die Erbringung seiner Services zu ermöglichen.
- E) Ab dem Datum der Betriebsbereitschaft aller Monitoring Agenten übernimmt der Provider die Verantwortung für den Service und stellt ihn für die Dauer des Serviceauftrags zur Verfügung.
- F) Der Provider verpflichtet sich die Services professionell und nach dem neuesten Stand der Technik zu erbringen. Der Provider hat das Recht und die Pflicht, der Kunde über die notwendige Auffrischung und den Austausch von Hard- und Software zu informieren, sofern Sicherheitsrisiken bestehen oder die sorgfältige und professionelle Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen behindert oder verunmöglicht wird.
Der Provider kann die Funktionalitäten und Leistungsmerkmale seiner Services (einschliesslich Aktualisierung der in Anhang 1 genannten Datenblätter) periodisch bzw. bei Bedarf ändern, erweitern und gegebenenfalls aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, einschränken. Dies ist insbesondere notwendig, um die Services auf dem neuesten Stand der Technik zu halten und an die verwendete Hard- und Software anzupassen. Wenn aber das Risiko besteht, dass solche Änderungen nachteilige betriebliche Auswirkungen auf den Kunde haben, wird sich der Provider vorher mit dem Kunde beraten. Er wird nach Treu und Glauben versuchen, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden. Wenn dies nicht erreicht wird, kann der Provider die Änderungen durchführen, wobei dem Kunde eine zusätzliche Frist von mindestens sechs Monaten eingeräumt wird, die betroffenen Services zu kündigen
- G) Der Provider befolgt die Anweisungen des Kunden, soweit die Art der Dienstleistung solche vorsehen (z.B. zu Einstellungen, Verwaltung von Kundeverträgen und

Verträgen mit Drittanbietern). Sollten Anweisungen nicht klar sein, wendet sich der Provider unverzüglich an den Kunde, um eine Klärung herbeizuführen. Der Provider ist nicht verpflichtet, die Richtigkeit der Anweisungen zu überprüfen. Falls er aber feststellt, dass sie aus seiner Sicht nicht korrekt sind oder zu erheblichen Betriebsproblemen führen könnten, wird er eine Bestätigung des Kunden einholen.

- H) Der Provider ist nicht verpflichtet, Daten zu sichern, die bei der Erbringung der Services verwendet werden oder gespeichert sind.
- I) Der Provider hat die Befugnis, den Kunde gegenüber anderen Dienstleistern zu vertreten, soweit dies im Rahmen des jeweiligen Service erforderlich ist. Der Provider legt der Kunde in solchen Fällen einen vollständigen Bericht über seine damit verbundenen Aktivitäten vor, holt erforderliche Anweisungen (soweit möglich) ein und handelt im besten Interesse des Kunden.
- J) Dem Kunde steht es frei, Services auch von anderen Anbietern zu beziehen, sofern diese sich gegenseitig nicht stören.

Der Provider und der Kunde halten sich bei der Erbringung bzw. der Nutzung der Services an die für sie geltenden Gesetze, Verordnungen und Vorschriften. Ist dies aus irgendeinem Grund für eine Partei nicht möglich, wird sie die andere entsprechend informieren. Die andere Partei ist in diesem Fall berechtigt, den betroffenen Service mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen.

- K) Der Provider kann für der Erbringung der Dienstleistungen Subunternehmer einsetzen. Soweit er im Rahmen seiner Services als „Auftragsverarbeiter“ (im Sinne des Datenschutzrechts) personenbezogene Daten für und im Auftrag des Kunden (oder eines Leistungsempfängers) verarbeitet, verpflichtet er sich, ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden keine andere Partei mit der Verarbeitung solcher Daten zu beauftragen. Für die vom Provider beauftragten Subunternehmen gelten, wenn er als Verarbeiter personenbezogener Daten des Kunden (oder anderer Leistungsempfänger) tätig ist, sämtliche gesetzlichen Bestimmungen betreffend den Datenschutz. Die Verantwortung gegenüber dem Kunde für die Erbringung der Dienstleistungen und eventuelle Unterlassungen durch seine -Subunternehmer trägt der Provider. Lieferanten von Hardware-, Software-, Telekommunikations-, Logistik- und Rechenzentrumsleistungen gelten ausdrücklich nicht als Subunternehmer im Sinne dieses Vertrages. Diese Lieferanten erbringen ihre Dienstleistungen in eigener Verantwortung gegenüber dem Kunde.
- L) Werden während der Dauer dieses Vertrages neue Serviceaufträge erteilt, gelten auch dafür, sofern nicht anders vereinbart, die Leistungsbeschreibungen (Anhang 1), die Service Level Agreements (Anhang 2) und die Kosten (Anhang 4). Serviceaufträge sind nur gültig, wenn sie von beiden Parteien ordnungsgemäss ausgefertigt werden.
- M) Wird der Provider durch den Kunde aufgefordert, Arbeiten auszuführen, die nicht Teil seines standardisierten SBMS sind und ist der Provider in der Lage und willens, diese Arbeiten auszuführen, erbringt er diesen Service auf Zeit- und Materialbasis. Sofern angemessen und nach Absprache mit dem Kunde

geschieht dies im Rahmen eines Projekts. Für Dienstleistungen ausserhalb der SBMS oder eine Projektvereinbarung gelten die Bestimmungen des vorliegenden Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen sinngemäss.

- N) Alle Änderungen von Serviceaufträgen erfolgen in Übereinstimmung mit dem Änderungsmanagement (Art. 5.2.). Werden auf Wunsch des Kunden standortspezifische Services an einen neuen Standort verlegt, wird eine Serviceeinrichtungsgebühr gemäss Anhang 4 erhoben. Die Bestimmungen dieses Vertrags über die Einrichtung eines Service an einem neuen Standort gelten sinngemäss.
- O) Sofern nicht anders vereinbart, erfolgen alle Änderungen von
- Anhang 1, Dienstbeschreibung
 - Anhang 2, Service Level Agreement (SLA) oder
 - anderen Teilen dieser Vereinbarung, einschliesslich Einführung neuer Services (d.h. Services bzw. Leistungen, die noch nicht in Anhang 1 definiert sind)

gemäss dem Änderungsmanagementverfahren in Art. 5.2.

Es steht es dem Provider frei, einseitig die Art und Weise der Erbringung von neuen SBMS zu ändern (einschliesslich hinzufügen und streichen von Services). Solche Änderungen gelten für bereits laufende Services erst nach vorheriger Mitteilung an den Kunde mit der Verlängerung der Laufzeit des Service.

- P) Im Falle der Kündigung eines Service durch den Kunde stellt ihm der Provider die vereinbarten Konfigurationsdaten, Informationen und andere Materialien zur Verfügung und leistet jede angemessene Unterstützung bei der Beendigung des Service. Die Abrechnung der in Anhang 4 aufgeführten Gebühren erfolgt nach Aufwand. Darüber hinaus kann der Kunde wählen, dass der Provider den gekündigten Service, während 12 Monaten nach Ende der Servicelaufzeit weiterführt. Die schriftliche Mitteilung an den Provider erfolgt spätestens 90 Tage vor dem Ende der Servicelaufzeit. Der verlängerte Service wird zu den im Anhang 4 aufgeführten Gebühren für eine einjährige Servicelaufzeit abgerechnet.
- Q) Der Provider arbeitet in angemessener Weise mit Dienstleistungspartner des Kunden zusammen, um die Erbringung seiner Services mit den Dienstleistungen und Systemen dieser Drittanbieter zu koordinieren. Er tut dies auf die gleiche Weise und im selben Umfang, wie wenn er direkt mit dem Kunde zusammenarbeiten würde.
- R) Die Parteien befolgen die Abläufe und Bestimmungen zum Service Management (Anhang 3). Der Provider kann diesen Anhang periodisch in einer für den Kunde akzeptablen Weise ändern. Er wird den Kunde rechtzeitig vor Inkrafttreten der Änderungen(en) informieren. Der Kunde anerkennt, dass die Prozesse des Providers aufgrund der Art seines Servicemodells für alle Kunde des Providers standardisiert sind.

3. MITWIRKUNG DES KUNDEN

- A) Der Kunde verpflichtet sich, den Provider auf eigene Kosten und Risiko rechtzeitig, sorgfältig und nach Treu und Glauben zu unterstützen. Er ergreift alle ihm zumutbaren Vorkehrungen, um dem Provider die Erbringung seiner Services und die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu ermöglichen. Dies beinhaltet unter anderem die Bereitstellung von Informationen, Daten, Unterlagen, Entscheidungen, Anweisungen, Zugängen, Rechten und Ressourcen, welche vom Provider angefordert werden, die vertraglich vereinbart wurden oder die aufgrund der Umstände benötigt werden. Wenn dies nicht klar ist, teilt der Provider dem Kunde mit, welche Informationen er zum Zweck der Einrichtung, des Aufbaus und der Erbringung der vertragsgemässen Services benötigt. Er benachrichtigt den Kunde, wenn er der Ansicht ist, dass die erhaltenen Informationen nicht seinen Erfordernissen entsprechen.
- B) Die Vertragsparteien vereinbaren folgendes:
- Der Kunde stellt auf seine Kosten die für die Managed Services erforderliche Basisinfrastruktur bereit: Server-, Storage-, Client-Hardware, Netzwerkelemente (Switch, Router, etc.), Leitungen (Internet) und weitere Plattformen. Der Kunde kann für die Beschaffung der Basisinfrastruktur die Unterstützung des Providers anfordern. Reine Beratung wird gemäss Anhang 4 in Rechnung gestellt.
 - Der Kunde ist für die Aufbewahrung der Basisinfrastruktur, Netzwerkelemente usw. in einem sicheren, beschränkt und kontrolliert zugänglichen Ort verantwortlich. Zugang zu diesem Ort haben ausschliesslich autorisierte Mitarbeiter des Kunden und des Providers.
 - Der Kunde stellt sicher, dass die gesamte Infrastruktur und sämtliche Daten (einschliesslich Programme), die vom Provider für die Erbringung seiner Services verwendet werden, vor unbefugtem physischem Zugriff und physischer Manipulation geschützt sind.
 - Der Provider ist berechtigt, den Kunde aufzufordern (auch vor Ort), auf besondere Anweisungen hin angemessene und zumutbare Massnahmen (die keine besonderen technische Kenntnisse erfordern) zu ergreifen, um Störungen, die den ordnungsgemässen Betrieb der Infrastruktur beeinträchtigen, zu verhindern oder zu beseitigen.
 - Der Kunde stellt sicher, dass die Basisinfrastruktur (Server-, Storage-, Client-Hardware) an sämtlichen Standorten, an welchen Dienstleistungen erbracht werden sollen, den Minimalanforderungen des Providers entsprechen. Werden die Anforderungen nicht erfüllt und stimmen sie nicht mit den Unterlagen überein (wie in Art. 2. C) und 2. D) beschrieben), kann der Provider das Startdatum des Serviceauftrags verschieben, bis die Basisinfrastruktur den Minimalanforderungen entsprechen.
 - Der Kunde informiert den Provider unverzüglich über alle Änderungen seiner Architektur und seiner Organisation, welche die ordnungsgemässe Erbringung der Dienstleistungen durch den Provider

beeinträchtigen könnten.

- Der Kunde haftet für alle Kosten (einschliesslich Steuern und Zollgebühren) im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Hardware in ausländischen Hoheitsgebieten, die über das in der Europäischen Union übliche Mass hinausgehen.
- Provider und Kunde arbeiten zusammen, um solche Kosten so tief wie möglich zu halten.
- Der Kunde kommt seinen Verpflichtungen gemäss Anhang 3 nach.
- C) Der Provider ist berechtigt,
- zusätzliche Kosten in Rechnung zu stellen, die durch Nichteinhaltung der vorstehenden Bestimmungen durch den Kunde entstehen (vorbehältlich einer angemessenen Nachfrist, wenn ein solches Versäumnis ohne zusätzliche Kosten für den Provider behoben werden kann);
 - die geltenden Fristen für die Erfüllung seiner eigenen Verpflichtungen entsprechend zu verschieben, nachdem er den Kunde darüber informiert hat.

4. ENTGELTE UND RECHNUNGSSTELLUNG

- A) Als Entgelt für die erbrachten Services und andere Leistungen zahlt der Kunde dem Provider die Kosten und Gebühren, wie sie in den vereinbarten Serviceaufträgen, in Anhang 4 und in anderen Vereinbarungen im Rahmen dieses Vertrages ausdrücklich festgelegt sind. Alle Gebühren, einschliesslich der Preise in Anhang 4, verstehen sich in CHF und netto.
- B) Zahlungsfristen:
- Wiederkehrende Gebühren für einen Service werden ab dem Bereitstellungsdatum des Service* berechnet und sind gemäss Regelung im Serviceauftrag, jeweils monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich im Voraus innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung oder gemäss Zahlungsdatum auf der Rechnung zahlbar. (*verzögert sich das Startdatum des Service aus Gründen, die der Provider nicht zu vertreten hat, kann er die Gebühren ab dem ursprünglich vereinbarten Bereitstellungsdatum des Service erheben);
 - Installationsgebühren für einen neuen Standort oder Service sind innerhalb von 30 Tagen nach Unterzeichnung des entsprechenden Serviceauftrags zu begleichen;
 - Alle anderen Gebühren sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu entrichten.
- C) Verzugszinsen:
- Auf unbestrittenen Beträgen, die vom Kunde bis zum Fälligkeitsdatum nicht gezahlt werden und
 - auf Beträgen, die vom Kunde unberechtigterweise bestritten und nicht innerhalb von 10 Tagen nach Ermahnung bezahlt werden, erhebt der Provider ab dem Tag nach dem Fälligkeitsdatum bis zum tatsächlichen Zahlungseingang Verzugszinsen in Höhe von 5 % p.a.

- D) Wird ein Service durch neue technische oder sonstige Entwicklungen verbessert (z. B. durch Einführung einer zusätzlichen Monitoring- oder Sicherheitsfunktion) und ändern sich dadurch die Kostenelemente in erheblicher Weise, kann der Provider den Preis für diesen Service anpassen. Die schriftliche Mitteilung an den Kunde erfolgt mindestens sechs Monate im Voraus. Dieser hat daraufhin das Recht, den Service mit einer Frist von 30 Tagen zum angekündigten Zeitpunkt der Änderung ausserordentlich schriftlich zu kündigen. Ungeachtet des Vorstehenden kann der Provider Preise und andere Aspekte jedes Service unter Einhaltung der vereinbarten Frist für die ordentliche Kündigung eines jeden solchen Service ändern.

In jedem Fall können die Gebühren einmal pro Jahr an die Teuerung (basierend auf dem Landesindex der Konsumentenpreise) angepasst werden. Die Mitteilung an den Kunde erfolgt einen Monat im Voraus. Eine solche Anpassung berechtigt nicht zur Kündigung.

- E) Sofern nicht anders vereinbart, decken die einmaligen und wiederkehrenden Gebühren für einen Service alle Ausgaben ab, die dem Provider für die Erbringung dieses Service (einschliesslich der mit der Verwaltung verbundenen Aktivitäten) entstehen. Im Falle von Dienstleistungen, die auf Zeit- und Materialbasis erbracht werden, kann der Provider jedoch die Erstattung angemessener, vorab genehmigter Auslagen, einschliesslich Reise- und Unterbringungskosten, verlangen.
- F) Die vereinbarten Preise schliessen alle anwendbaren Steuern, Zölle und Gebühren aus
- G) Bei Unstimmigkeiten in Bezug auf eine Rechnung oder eine andere Zahlungsaufforderung benachrichtigt der Kunde den Provider unverzüglich schriftlich und begründet, spätestens jedoch innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt.
- H) Der Provider schreibt dem Kunde für alle von ihm berechtigterweise geforderten Vertragsstrafen wegen Verletzung von Service Levels gemäss Anhang 2 gut. Solche Gutschriften können nur mit Rechnungen des Providers verrechnet, nicht aber bei Beendigung des Vertrages auf andere Art geltend gemacht werden. Bei allfälligen Schadensersatzansprüchen des Kunden werden die genannten Vertragsstrafen abgezogen.

5. VERWALTUNG

5.1. ALLGEMEINES

Die Parteien bestimmen die Mitglieder eines Verwaltungsteams. Dieses Team trifft sich regelmässig (mindestens einmal jährlich) um über den aktuellen Arbeitsstand zu informieren, sich über die Qualität der Zusammenarbeit zu unterhalten und allfällige Verbesserungen einzuleiten.

- A) Der Provider ernennt einen Verantwortlichen für die Implementierung der Services, der als primärer Ansprechpartner des Providers im Rahmen dieser Vereinbarung gilt. Der Kunde ernennt ebenfalls einen Mitarbeiter, der als Vertreter des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung handelt. Die Stellvertretung wird von den Parteien sichergestellt.

5.2. ÄNDERUNGSMANAGEMENT

Beide Parteien können jederzeit schriftlich Änderungen an den vereinbarten Services (z.B. Änderung des Umfangs der Services) vorschlagen. Der Provider informiert in diesem Fall den Kunde innert angemessener Frist für die Durchführbarkeit und deren Auswirkungen.

- A) Erfordert die Bereitstellung dieser Informationen erhebliche Anstrengungen oder einen erheblichen Zeitaufwand, setzt der Provider den Kunde davon in Kenntnis und die Parteien verständigen sich über eine für beide Seiten akzeptable Vorgehensweise (und allfällig entstehende Kosten), bevor sie fortfahren.
- B) Der Kunde informiert den Provider schriftlich über seine Entscheidung. Sofern nicht anders bestimmt, setzen die Parteien die Erfüllung des Vertrages ungeachtet des Vorliegens eines Änderungsantrags fort. Änderungsvorschläge sind nur dann verbindlich, wenn sie von beiden Parteien ordnungsgemäss schriftlich vereinbart werden.

5.3. BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

- A) Beide Parteien sind bestrebt, Probleme auf konstruktive Weise zu lösen, um den Anliegen und geschäftlichen Interessen beider Parteien Rechnung zu tragen. Vorrangiges Ziel und Absicht beider Parteien ist es, die Probleme ohne Eskalation zu beseitigen.
- B) Falls eine Eskalation für eine Partei als unvermeidbar erscheint, erfolgt diese nach den nachfolgenden Bestimmungen.
- C) Bei einem Streitfall im Rahmen dieses Abkommens treffen sich verantwortlichen Vertreter der Parteien so rasch wie möglich, spätestens jedoch 20 Arbeitstage nach einer schriftlichen Aufforderung einer der Vertragsparteien, um den Streit beizulegen.

Mindestens 10 Arbeitstage vor diesem Treffen übermittelt jede Partei der anderen ein Memorandum, in welchem sie ihren Standpunkt zu dem betreffenden Streitfall darlegt und diesen begründet.

- D) Einigen sich die Vertreter über die Beilegung des Streitfalls, sorgen die Parteien dafür, dass diese Einigung innerhalb von 20 Arbeitstagen schriftlich abgefasst und von den Parteien rechtsgültig unterzeichnet wird.
- E) Wird der Streitfall nicht innerhalb von 20 Arbeitstagen nach der Eskalation beendet, so hat jede Partei durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei das Recht, die Beurteilung durch das zuständige Gericht zu verlangen.

6. LAUFZEIT UND BEENDIGUNG

6.1. LAUFZEIT

- A) Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und bleibt in Kraft, bis er gemäss den folgenden Bestimmungen oder aufgrund anderer Vereinbarungen beendet wird.
- B) Die Laufzeit für jeden vereinbarten Service ist im Serviceauftrag festgehalten. Die Services innerhalb des Serviceauftrags können gemäss den folgenden Bestimmungen gekündigt werden.

i. Standardlaufzeit – 12 Monate

Hat der Kunde die Serviceauftragsdauer mit der Standardlaufzeit gewählt, so wird der Provider mindestens drei Monate vor Ablauf der Servicelaufzeit den Kunde kontaktieren um in Gesprächen den Serviceauftrag anpassen und verlängern zu können. Wird keine Einigkeit erzielt, endet der Serviceauftrag nach dem vollendeten 12. Monat.

ii. Jahresvertrag mit fixierter Laufzeit

Hat der Kunde sich für eine Servicevertragsdauer mit einer fixierten Jahreslaufzeit entschieden, so wird der Provider sich mindestens sechs Monate vor Ablauf der Servicelaufzeit den Kunde kontaktieren um in Gesprächen den Serviceauftrag anpassen und verlängern zu können. Wird keine Einigkeit erzielt, endet der Serviceauftrag nach dem vollendeten letzten Monat der vereinbarten Laufzeit.

iii. Jahresvertrag mit automatischer Verlängerung

Hat der Kunde sich für eine Servicevertragsdauer mit automatischer Verlängerung entschieden, so wird nach Ablauf der ersten Servicelaufzeit und am Ende einer jeden weiteren Periode die Laufzeit (und der damit verbundene Teil des Serviceauftrags) jeweils still um die gleiche Dauer verlängert. Haben sich die Parteien spätestens sechs Monate vor Ende der laufenden Serviceperiode schriftlich auf eine andere Dauer der Laufzeit geeinigt, verlängert sich die Servicelaufzeit um die neu vereinbarte Dauer. Die Rabatte auf die wiederkehrenden Gebühren werden entsprechend angepasst.

C) Die Service können gemäss den folgenden Bestimmungen, gekündigt werden.

i. Standardlaufzeit – 12 Monate

Der Serviceauftrag mit der Standardlaufzeit von 12 Monaten endet nach dem vollendeten letzten Monat automatisch. Wenn der Kunde kein Gespräch zu einer Anpassung und Verlängerung des Serviceauftrags wünscht, kann er dies schriftlich vier Monate vor Ende der Laufzeit kundgeben.

ii. Jahresvertrag mit fixierter Laufzeit

Serviceaufträge mit fixierter Jahreslaufzeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde, enden nach dem vollendeten letzten Monat der Laufzeit automatisch. Wenn der Kunde kein Gespräch zu einer Anpassung und Verlängerung des Serviceauftrags wünscht, kann er dies schriftlich sechs Monaten vor Ende der Laufzeit kundgeben.

iii. Jahresvertrag mit automatischer Verlängerung

Serviceaufträge mit automatischer Verlängerung, können jeweils am Ende der Laufzeit mit einer Frist von mindestens sechs Monaten schriftlich gekündigt werden.

D) Enden die vereinbarten und laufenden Services nicht zum gleichen Zeitpunkt und wünscht der Kunde ein einheitliches Ablaufdatum, schlägt ihm der Provider eine möglichst kostenneutrale Anpassung der aktuellen Servicebedingungen für alle betroffenen Services vor.

6.2. BEENDIGUNG

A) Jede Partei kann einen Service jederzeit gemäss Ziffer 6.1 C) schriftlich kündigen. Nach Beendigung des letzten Service erlischt dieser Rahmenvertrag automatisch.

B) Im Fall der dauerhaften Schliessung eines dezentralen Standorts, für den der Provider einen standortspezifischen Service erbringt, hat der Kunde die Möglichkeit,

- den Service gemäss Ziffer 2. N) zu verlagern;
- den Service mit einer Frist von zwei Monaten ausserordentlich zu kündigen. Die Kündigungsgebühr beträgt 50 % der Gebühren für den Rest der aktuellen Servicelaufzeit. Diese Bestimmung gilt nicht im Fall der Schliessung eines Rechenzentrums, eines vergleichbaren Standorts, einer IT-bezogenen Funktion an einem Standort oder bei Outsourcing. Mit der Zahlung der Gebühr entschädigt der Kunde den Provider vollständig für die vorzeitige Beendigung.

C) Jede Vertragspartei kann diesen Vertrag oder einen Service jederzeit durch schriftliche Mitteilung mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn

- die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht, welche nicht innerhalb von 20 Arbeitstagen nach der Eskalation behoben oder anderweitig geregelt worden ist.
- bei der anderen Partei ein Konkurs- oder gerichtliches Nachlassverfahren eingeleitet worden ist. Sofern die vereinbarten Kosten/Gebühren vom Kunde ordnungsgemäss bezahlt worden sind und die Zahlung künftiger Leistungen nach Ansicht des Providers angemessen sichergestellt ist, wird der Provider den Vertrag nicht kündigen.
- ein Ereignis höherer Gewalt die Leistung des Providers während mehr als 30 Tagen verhindert, behindert oder verzögert (siehe auch Art. 8. E)).

D) Werden fällige Beträge, die nicht gemäss Art. 4. G) bestritten sind, trotz Aufforderung des Providers nicht beglichen, ist der Provider berechtigt, den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen und/oder alternativ seine vertraglich vereinbarten Leistungen mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise auszusetzen.

7. EIGENTUM, SCHUTZRECHTE

A) Monitoring-Agenten und Service-Geräte (Hardware) von SHARKBYTE AG, welche für die Erbringung von vertraglich vereinbarten Services verwendet werden, bleiben während der gesamten Dauer und nach Beendigung dieses Vertrags das alleinige Eigentum des Providers. Der Kunde ist verpflichtet, ihm sein Eigentum auf Verlangen in einwandfreiem Zustand zurückzugeben und ihn für alle Schäden oder Verluste, die über den normalen Verschleiss hinausgehen, zu entschädigen.

B) Sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich anders vereinbart, sieht der Vertrag keine Übertragung von Eigentumsrechten oder Rechten an geistigem Eigentum vor. Jede Partei behält alle Rechte an ihren Arbeitsergebnissen und Leistungen im Rahmen dieses Vertrages. Sie gewährt der anderen Vertragspartei eine unentgeltliche und unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung dieser Arbeitsergebnisse und Leistungen für

ihre eigenen Zwecke. Bei Dokumenten, die vom Provider speziell für den Kunde erstellt wurden, besteht die Lizenz zur Nutzung über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus, wobei eine Weitergabe an Dritte nicht gestattet ist.

- C) Geschützte Marken (Marken, Logos, usw.) einer Partei dürfen ohne schriftliche Zustimmung durch die andere Partei weder in Marketing noch in sonstiger Weise verwendet werden.
- D) Alle Daten, Dokumente und sonstigen Aufzeichnungen, die der Kunde dem Provider im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen zur Verfügung stellt, sind und bleiben das ausschliessliche Eigentum des Kunden. Der Provider ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden, in jedem Fall bei Beendigung dieses Vertrages, diese Daten, Dokumente und sonstigen Aufzeichnungen zurückzugeben oder zu löschen (ohne die Verpflichtung, Kopien aufzubewahren) und die Löschung oder Rückgabe zu bescheinigen. Dies gilt nicht für Sicherungskopien, Aufzeichnungen, die aufgrund gesetzlicher oder buchhalterischer Verpflichtungen aufbewahrt werden, und Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit der Erbringung oder Nutzung von Services oder anderen Leistungen im Rahmen dieses Vertrages erstellt wurden (z.B. Protokolldateien, Konfigurationsdaten, Tickets); solche Sicherungskopien und Aufzeichnungen sind jedoch über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus vertraulich zu behandeln.

8. HÖHERE GEWALT

- A) Jedes Ereignis, das sich der Kontrolle einer Vertragspartei entzieht, einschliesslich nationaler Streiks, Naturkatastrophen, Feuer, Krieg, Erdbeben und/oder Aufruhr, gilt als höhere Gewalt. Der Begriff umfasst nicht
 - i. Ereignisse, die vorhersehbar waren und vernünftigerweise hätten vermieden werden können;
 - ii. Streiks, Aussperrungen und/oder Arbeitskonflikte, an denen die Mitarbeitenden einer Partei beteiligt sind;
 - iii. die finanzielle oder sonstige Nichterfüllung eines Subunternehmers der Vertragspartei;
 - iv. böswillige Beschädigungen und/oder Sabotageakte des Personals einer Partei.
 - v. verhinderbare Beschädigungen durch einen Cyberangriff (Verschlüsselung durch Ransomware, Trojanern, etc.) mit Hilfe von Sicherheitskonfigurationen und/oder Sicherheitssoftware (Endpoint Security Agents und/oder Software, etc.).
- B) Wird eine der Vertragsparteien durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag gehindert und/oder verzögert,
 - i. werden die Verpflichtungen der betroffenen Vertragspartei aus diesem Abkommen ausgesetzt, solange das Ereignis andauert und in dem Umfang, in dem sie dadurch eingeschränkt und/oder verhindert wird;
 - ii. unterrichtet die betroffene Vertragspartei die andere Partei so bald wie möglich schriftlich über

den Eintritt des Ereignisses und die Auswirkungen auf ihre Fähigkeit, ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen;

- iii. unternimmt die betroffene Vertragspartei alle zumutbaren Anstrengungen, um die Auswirkungen des Ereignisses auf die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieses Abkommens zu mildern;
 - iv. unterrichtet die betroffene Vertragspartei die andere Partei so bald wie möglich über das Ende des Ereignisses und nimmt die Erfüllung der ausgesetzten vertraglichen Verpflichtungen wieder auf.
- C) Die betroffene Partei verstösst nicht gegen ihre vertraglichen Verpflichtungen, wenn ein Ereignis höherer Gewalt zu Verzögerungen und/oder Nichterfüllung führt. Die Laufzeit verlängert sich um die Dauer der Verzögerung. Der Provider ist jedoch auch bei Eintritt eines solchen Ereignisses verpflichtet, die Prozeduren zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und/oder zur Wiederherstellung im Katastrophenfall zu befolgen.
 - D) Solange die Verpflichtungen des Providers aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt sind, ruhen die Zahlungsverpflichtungen des Kunden in Bezug auf die betreffenden Services.
 - E) Wenn ein Ereignis höherer Gewalt die Leistung des Providers während mehr als 30 Tagen verhindert, behindert oder verzögert, kann der Kunde den von der Nichterfüllung betroffenen Dienst oder den gesamten Vertrag kündigen (ohne Kündigungsgebühren). Er informiert den Provider schriftlich mit Angabe des Kündigungsdatums.

9. GEWÄHRLEISTUNGEN, RECHTSBEHELFE

- A) Der Provider setzt alles daran, seine Services ohne Unterbrechung und Fehler zu erbringen. Er garantiert, dass er die Services gemäss den in Anhang 2 vereinbarten Service Levels erbringt und über alle erforderlichen Software-, IP-Verbindungsrechte und Lizenzen verfügt, um die Services zur Nutzung durch den Kunde bereitzustellen. Vorbehalten bleiben die nachstehenden Ausschlüsse.
- B) Der Provider bemüht sich auf eigene Kosten und nach besten Kräften, allfällige Mängel an den Leistungen entsprechend ihrer Dringlichkeit zu beseitigen (unter Anwendung der von ihm für alle seine Kunde generell festgelegten Verfahren und Klassifizierung). Der Kunde ist berechtigt, die in Anhang 2 vereinbarten Vertragsstrafen und Verbesserungsmaßnahmen für Verstösse gegen den Service Level zu verlangen, vorbehaltlich der folgenden Ausnahmen.

Unterlässt es der Provider, wesentliche Mängel an den Leistungen (gemäss Anhang 2) trotz schriftlicher Abmahnung fristgerecht zu beseitigen, kann der Kunde diesen Vertrag gemäss Ziffer 6.2. D) kündigen. Die Geltendmachung von Schadenersatz bleibt vorbehalten.

C) Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen schliesst der Provider jegliche Gewährleistung und Haftung aus in Bezug auf Unterbrechungen, Fehler oder andere Mängel der Services, die

- i. durch Umstände verursacht werden, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle des Providers liegen;
- ii. aus dem Verantwortungsbereich des Kunden oder der mit ihm verbundenen Unternehmen stammen (z.B. Nichteinhaltung von in diesem Vertrag festgelegten Pflichten, Fehler und andere Probleme infolge Änderungen an der Ausrüstung oder den Konfigurationen, die durch den Kunde oder seinen verbundenen Unternehmen vorgenommen wurden);
- iii. durch Dritte verursacht werden (die nicht im Namen oder auf Anweisung des Providers handeln);
- iv. zurückzuführen sind auf
 - Cyberangriffe (Ransomware, Hacker, etc.),
 - auf fehlerhafte/nicht konfigurierte Standard-Einstellungen an der Security Software/-Hardware
 - - auf Gründe von fehlenden Einstellungen, mangelnden Instruktionen, fehlende Aktualität der eingesetzten Sicherheitssoftware / -Hardware und/oder Nichterfüllen von Services durch Dritte (Kunde des Kunden und/oder Kunde des Providers bzw. Unterauftragnehmer).

D) Ungeachtet anderslautender Bestimmungen schliesst der Provider jegliche Gewährleistung (einschliesslich der Gewährleistung für die Nichtverletzung von Rechten) und Haftung für Hardware, Software und Dienstleistungen (einschliesslich Strom, Telekommunikation und Logistikdienstleistungen) aus, die von Dritten (mit Ausnahme von durch ihn verpflichtete Unterauftragnehmer) bereitgestellt werden. Der Provider ist jedoch verantwortlich für die sorgfältige Auswahl, Einrichtung, Nutzung und Überwachung dieser Hardware, Software und Services. Er bemüht sich im Rahmen des Zumutbaren und der vereinbarten Service Levels und Service-Beschreibungen nach besten Kräften, etwaige Mängel an Hardware, Software oder Services zu beheben, die zu einer Unterbrechung, einem Fehler oder einem anderen Mangel der Services im Hinblick auf die vereinbarten Service Levels und Service-Beschreibungen führen können. Dazu gehört auch der Austausch von Hardware, Software oder Services, sofern dies angemessen und zumutbar ist, um die Services wiederherzustellen. Der Ausschluss von Gewährleistung und Haftung in diesem Absatz soll nicht dazu führen, dass ein Kündigungsrecht oder ein Recht auf Vertragsstrafen als Folge einer Verletzung der vereinbarten Service Levels ausgeschlossen wird. Darüber hinaus kann der Kunde den Provider auffordern, soweit dies zulässig ist, alle Ansprüche, die der Provider gegenüber dem Drittlieferanten von Hardware, Software oder Dienstleistungen hat, weiterzugeben, soweit sich diese Ansprüche auf die Erbringung von Dienstleistungen für den Kunde beziehen.

- E) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle Daten und sonstigen Inhalte
- die der Provider zum Zweck der Erbringung von Dienstleistungen verarbeitet (einschliesslich E-Mails und sonstiger Internetverkehr),
 - die der Provider im Namen des Kunden überträgt, filtert, speichert oder anderweitig im Rahmen der Dienstleistungen verarbeitet,

mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften und diesem Vertrag übereinstimmen und keine Rechte Dritter verletzen.

Der Kunde befreit den Provider (und seine Mitarbeitenden und Subunternehmer) von allen Verlusten, Ansprüchen oder Kosten infolge einer Verletzung der vorstehenden Verpflichtung, sofern dieser den Kunde unverzüglich benachrichtigt, die Kontrolle über die Verteidigung oder Beilegung übernimmt sowie dem Kunde angemessene Unterstützung gewährt.

10. HAFTUNG

- A) Der Provider haftet im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. In allen anderen Fällen beschränkt sich die Gesamthaftung des Providers auf 100% der wiederkehrenden Gebühr für die betroffene(n) Service(s) pro Kalenderjahr, im Maximum CHF 100'000.00.
- B) Der Provider kann nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die
- i. dem Kunden (oder mit ihm verbundene Unternehmen) aus der Art und Weise entstehen, in welcher der Kunden oder Dritte die Services nutzen. Dazu gehören auch die vom Provider im Namen des Kunden oder mit ihm verbundenen Unternehmen verarbeiteten Inhalte und der Missbrauch von Funktionen, die vom Provider als Teil der Services bereitgestellt werden;
 - ii. an Geräten Dritter entstehen, welche nicht vom Provider als Teil der Services geliefert werden, insbesondere an Geräten von Internet-Netzwerk- und Speicheranbietern;
 - iii. aus dem Verlust von Daten resultieren;
 - iv. sich aus der Verletzung vertraglicher Verpflichtungen durch den Kunden (oder mit ihm verbundenen Unternehmen) ergeben;
 - v. indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Rufschädigung oder Ansprüche Dritter darstellen;
 - vi. sich aus Servicemängeln ergeben, für welche die Gewährleistung gemäss diesem Vertrag ausgeschlossen wurde, einschliesslich Serviceausfällen innerhalb der vereinbarten Service Levels.

- C) Die Parteien schliessen die Haftung nicht aus oder beschränken sie nicht für:
- i. Schadensersatzansprüche wegen Tod und/oder Körperverletzung, die durch Fahrlässigkeit einer Partei oder ihrer Mitarbeitenden verursacht wurden;
 - ii. arglistige Täuschung, grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten einer Vertragspartei;
 - iii. Verstösse gegen die Vertraulichkeits- und/oder Entschädigungsverpflichtungen einer Partei gemäss Art. 9. E) (Partnerdaten), Art. 12.3. (Entschädigung), Art. 12.6. (Vertraulichkeit).

D) Alle Beträge, die dem Kunden aufgrund von Verstössen gegen die Servicequalität zustehen, werden auf den Schadenersatz angerechnet, der denselben Vorfall geschuldet wird. Es gelten die in Anhang 2 aufgeführten Einschränkungen.

11. DATENSCHUTZ

Sämtliche Datenschutz-relevanten Angelegenheiten werden im separaten Dokument „Datenverarbeitung im Auftrag“ behandelt.

12. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

12.1. ABTRETUNG

Ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei darf keine Vertragspartei ihre Rechte aus diesem Vertrag abtreten, Unterlizenzen vergeben oder anderweitig darüber verfügen.

12.2. VERSICHERUNG

Der Provider schliesst während der Laufzeit dieses Vertrages auf eigene Kosten eine angemessene Haftpflichtversicherung sowie eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für die Erbringung der Dienstleistungen ab. Er stellt sicher, dass diese Versicherungen alle vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters gegenüber dem Kunden abdecken. Der Anbieter stellt ferner sicher, dass die vorgenannten Versicherungen auch Ansprüche abdecken, die nach der Vertragslaufzeit geltend gemacht werden, deren Ursache aber während der Vertragslaufzeit gesetzt wurde. Der Kunden kann einen angemessenen Nachweis über die Einhaltung der vorgenannten Bestimmungen durch den Provider verlangen.

12.3. LIZENZEN DRITTER / GEISTIGES EIGENTUM DRITTER

- A) Der Provider verteidigt, entschädigt und hält den Kunden, alle mit dem Kunden verbundenen Unternehmen und ihre jeweiligen leitenden Angestellten, Direktoren, Mitarbeiter, Rechtsnachfolger und Bevollmächtigten auf eigene Kosten schadlos, wenn ein Dritter behauptet, dass die Erbringung der Services seine Rechte an geistigem Eigentum verletzt. Dies unter der Voraussetzung, dass der Kunden den Provider unverzüglich benachrichtigt und die Kontrolle der Verteidigung übernimmt und für eine angemessene Unterstützung des Providers sorgt. Wenn ein solcher

Anspruch erhoben wird oder der Provider eine solche Verletzung für möglich hält, kann er nach eigenem Ermessen die erforderliche Lizenz einholen, die betroffenen Services so abändern, dass die Verletzung vermieden wird (vorausgesetzt, die daraus resultierenden Services entsprechen in allen wesentlichen Punkten dieser Vereinbarung), oder, wenn keine der vorgenannten Massnahmen in wirtschaftlich vertretbarer Weise durchführbar ist, die fraglichen Services beenden. Die Entschädigung unterliegt dem Ausschluss von Gewährleistungen gemäss Art. 9.

- B) Der Kunden wird auf seine Kosten den Provider, jedes andere Mitglied der Provider und deren jeweilige leitende Angestellte, Direktoren, Mitarbeiter, Nachfolger und Rechtsnachfolger (die Entschädigten im Sinne dieses Absatzes) verteidigen, entschädigen und schadlos halten, wenn ein Dritter behauptet, dass die Nutzung oder sonstige Verarbeitung von Software, Daten oder Materialien, die vom Kunden bereitgestellt oder im Namen des Kunden erlangt wurden, durch den Provider seine Rechte an geistigem Eigentum verletzt. Dies unter der Voraussetzung, dass der Provider den Kunden unverzüglich benachrichtigt und die Kontrolle über die Verteidigung oder Beilegung übernimmt und dem Kunden angemessene Unterstützung leistet. Wenn ein solcher Anspruch erhoben wird oder der Kunden eine solche Verletzung für möglich hält, kann er die notwendigen Schritte unternehmen, um eine solche Verletzung zu vermeiden, und der Provider wird in einem für ihn zumutbaren Umfang kooperieren. Ist dies mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand nicht möglich, kann der Kunden den/die fraglichen Service(s) kündigen.

12.4. PRÜFUNG DES PROVIDERS

- A) Der Kunden, die mit ihm verbundenen Unternehmen, die internen und externen Prüfer des Kunden (die an eine vom Provider abgegebene Vertraulichkeitserklärung gebunden sind) und alle zuständigen Behörden können jederzeit
- i. die vom Kunden an den Provider ausgelagerten Funktionen,
 - ii. die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Provider und
 - iii. den Betrieb des Providers, die Dokumentation, die Daten und die Systeme, die der Provider für die Erbringung seiner Dienstleistungen verwendet, prüfen und verifizieren.
- B) Der Provider wird bei einer solchen Prüfung behilflich sein und jeden vernünftigerweise angeforderten und verfügbaren Zugang, jede Dokumentation und Information zur Verfügung stellen. Ein Audit oder eine Überprüfung darf den Betrieb des Providers nicht beeinträchtigen und den Datenschutz, die Geheimhaltung und die Rechte an geistigem Eigentum Dritter nicht verletzen. Es ist in angemessener Weise im Voraus anzukündigen und mit dem Provider abzustimmen (dies schränkt jedoch nicht die Befugnisse des Kunden bei der Verfolgung von Audit-Rechten ein, die er nach geltendem Recht hat). Anstelle eines Audits stellt der Provider dem Kunden und den mit ihm verbundenen Unternehmen alle Informationen zur Verfügung, die dem Provider in

angemessener Weise zur Verfügung stehen und die der Kunden oder die mit ihm verbundenen Unternehmen benötigen, um die aufsichtsrechtlichen Meldepflichten rechtzeitig zu erfüllen, und zwar zu den Zeitpunkten, die sie in angemessener Weise verlangen können.

- C) Mängel, die bei einer solchen Prüfung oder Verifizierung zu Recht festgestellt werden, sind vom Provider auf eigene Kosten innerhalb einer angemessenen Frist (je nach Schwere) in Abstimmung mit dem Kunden zu beheben.
- D) Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten für eine solche Prüfung, mit der Ausnahme, dass der Provider dem Kunden seine Kosten (zu den Sätzen gemäss Anhang 4) in Rechnung stellen kann, wenn sie einen Manntag pro Jahr überschreiten.

12.5. BEKANNTMACHUNGEN

Jegliche Presseveröffentlichungen und/oder öffentliche Bekanntmachungen und/oder die Herausgabe von Rundschreiben und/oder Mitteilungen, die diesen Vertrag und/oder seinen Gegenstand betreffen, bedürfen der Zustimmung der anderen Vertragspartei. Der Provider darf jedoch den Kunden in Verkaufspräsentationen, Angebotsanfragen oder Ausschreibungen, auf der Webseite und dergleichen (einschliesslich der Darstellung seines Logos) ohne vorherige Zustimmung des Kunden als Kunden/Referenz bezeichnen.

12.6. VERTRAULICHKEITEN

Die Parteien anerkennen, dass der Inhalt dieses Vertrages und die in dessen Rahmen offengelegten Informationen vertraulich sind, und verpflichten sich, alle erforderlichen Massnahmen zu ergreifen, um die Vertraulichkeit zu wahren, soweit dies im Rahmen der ordnungsgemäss Erbringung der Services möglich ist. Die Offenlegung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen bleibt vorbehalten.

12.7. KEINE VERGÜNSTIGUNGEN

Der Provider und der Kunden gewähren den Mitarbeitenden der jeweils anderen Partei und/oder deren Beauftragten keinerlei Vergünstigungen (z.B. Zahlung von Gehältern und Provisionen, Gewährung von Rabatten auf Dienstleistungen oder Waren, Geschenke, Bewirtungen von erheblichem Wert). Provider und Kunden sind sich einig, dass die Verpflichtung aus diesem Artikel auch für Subunternehmer verbindlich ist.

12.8. KOSTEN

Sofern nicht anders vorgesehen, trägt jede Vertragspartei ihre eigenen Kosten, Gebühren und Auslagen, welche im Zusammenhang mit dem Abschluss dieses Vertrages entstehen.

12.9. FRÜHERE VEREINBARUNGEN

Der vorliegende Vertrag ersetzt er alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand

12.10. ERGÄNZUNGEN

Änderungen der Bestimmungen dieses Vertrages werden nur dann wirksam, wenn sie von den Parteien schriftlich vereinbart.

12.11. FORTBESTEHEN VON KLAUSELN

Die Bestimmungen bezüglich Datenschutzes und Vertraulichkeit sind auch nach Beendigung dieses Vertrages gültig.

12.12. SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll automatisch (ohne weitere Verhandlungen durch die Parteien) eine wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweisen sollte.

12.13. HINWEISE

Alle formellen und rechtlichen Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag müssen in deutscher Sprache, schriftlich (Post, persönlich oder per Kurier) und mit einer Kopie per E-Mail an die verantwortlichen Mitarbeitenden der jeweils anderen Vertragspartei erfolgen. Für betriebliche Mitteilungen sind die Nutzung des Online-Ticketing-Systems des Providers und E-Mail ausreichend.

13. GELTENDES RECHT UND GERICHTSSTAND

13.1. GELTENDES RECHT

Der vorliegende Vertrag unterliegt dem schweizerischen Recht.

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschliesslich Streitigkeiten über dessen Abschluss, Verbindlichkeit, Änderung und Beendigung, ist Zug (Schweiz).