

AGB

Köppel infoServicing

CHE-139.218.384

01-05-2021

Die nachfolgend publizierten allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden einen integrierten Bestandteil jeder Vereinbarung zwischen

- **Köppel infoServicing, Solothurn** — nachstehend auch «**infoServicing**» genannt, und
- dem **Nutzer unserer Dienstleistung** - nachstehend auch «**Kunde** » genannt

Köppel infoServicing behält sich das Recht vor, diese Bedingungen jederzeit zu ändern. Die geänderten Bedingungen werden dem Kundem schriftlich (eMail) mitgeteilt.

I. Gegenstand des Vertrages

1. **infoServicing** erbringt für seine Kunden SaaS-Dienstleistungen (Software as a Service), die über das Medium Internet zugänglich sind.
2. **Gegenstand** des Vertrages sind:
 - a) Die Überlassung von Software von **infoServicing** zur Nutzung über das Internet
 - b) Die Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting)

II. Begriffliche Definitionen

Applikation 'Organisatrice' :

- '**Organisatrice**' ist eine SaaS-Dienstleistung (Software as a Service). Die Aufgabe dieser Software besteht darin Ihre betrieblichen Daten kontextuell zu erfassen und dem Kunden langfristig aufbereitet zur Verfügung zu stellen. Die Software konzentriert sich auf den dezentralisierten operationellen Geschäftsbereich und ist in dem Sinne komplementär zu typischen kommerziellen ERP-Programmen, die sich auf die monetär geprägten Segmente konzentriert.

Kontextuelle Informationen:

- Die Daten werden in der Applikation '**Organisatrice**' hoch korreliert, was den Informationsgehalt steigert und für die Werterhaltung der langfristigen Datenqualität entscheidend ist. Die Datenlogistik ist robust konzipiert und zielt auf langfristige Betriebsstabilität.

Kunde:

- Bezeichnet die physische oder moralische Person, die kontraktuell mit **infoServicing** gebunden ist.

Nutzer:

- Bezeichnet jene physische Person, die durch den Kunden Zugang erhält um auf entsprechende Informatik-Dienstleistungen zugreifen zu können. Der Kunde ist dazu gehalten den Zugang von Nutzern zu entsprechenden Dienstleistungen zu regularisieren.

III. Überlassung der Software

1. **infoServicing** stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Softwarelösung '**Organisatrice**' in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zweck speichert **infoServicing** die Software auf einem Server, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. **infoServicing** entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch Updates kontinuierlich verbessern. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website von **infoServicing**.
3. **infoServicing** überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Massgabe der technischen Möglichkeiten Softwarefehler. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software, die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

IV. Nutzungsrechte an der Software

1. **infoServicing** räumt dem Kunden das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software '**Organisatrice**' während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäss zu nutzen.
2. Jeder Versuch, den Source-Code zu kopieren oder zu manipulieren ist untersagt.
3. Nutzer-Verhalten das die technische Integrität des Systems bedroht oder die allgemeinen Verhaltensregeln im Internet verletzt ist generell zu unterlassen.
4. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Jede Form der Zurverfügungstellung der Software an Dritte ist dem Kunden ausdrücklich untersagt, - sofern sie ist nicht vertraglich vorgesehen ist.
5. Der Kunde verpflichtet sich, seine etwaigen Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Software durch Dritte ausgeschlossen ist.

V. Data-Hosting

1. **infoServicing** überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. '**Organisatrice**' ist ausgelegt für das Ablegen von Daten und Medien (Bilder, Dokumente) im ziel-orientierten operativen Geschäftsalltag.
2. '**Organisatrice**' ist keine Applikation zur Massenspeicherung von Medien im Sinne von synchronisierten Cloud Speichern (Dropbox, OwnCloud, Google Drive etc). Sofern das Nutzungsverhalten des Kunden die vorgesehene Speichergrenze erreicht (kommerzieller Vertrag), wird ihn **infoServicing** rechtzeitig informieren um eine technische oder kommerzielle Lösung zu finden.
3. Medienarten (die Dateigrösse ist limitiert):
 - a) Fotos (jpg, png)
 - b) Dokumente pdf
 - c) typische Applikations-Dateien
 - d) (Videos, Audio : kein Streaming !...)
4. **infoServicing** trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet im Rahmen der technischen Möglichkeiten abrufbar sind.
5. Um die langfristige Stabilität der Systemverfügbarkeit zu steigern, werden die Daten bei einem Provider gespeichert der sich langfristig auf dem Markt bewährt hat und unsere Technologien beherrscht. Dieser Standort befindet sich in Europa. Die Backups vollziehen sich ebenfalls in Europa. Parallel werden die Daten täglich in der Schweiz bei **infoServicing** aktualisiert.
6. Für investigative Tätigkeiten in der Daten-History auf Anfrage des Kunden gelten für solche Leistungen die regulären Tarife des technischen Dienstes.
7. Der Kunde ist nicht ermächtigt, Speicherplatz Drittparteien zur Verfügung zu stellen, die nicht direkt in seinen Geschäftsablauf involviert sind.
8. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst.
9. **infoServicing** ist verpflichtet, im Rahmen der technischen Möglichkeiten geeignete und zumutbare Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird **infoServicing** regelmässig Backups vornehmen lassen, die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie Firewalls installieren lassen.
10. Der Kunde bleibt in jedem Fall alleinberechtigt an seinen Daten und kann daher von **infoServicing** während der Laufzeit des Vertrages die Herausgabe elementarer Datensätze verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von **infoServicing** besteht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die zur Verwendung/Nutzung der Daten geeignete Software. Er kann jedoch die Verfügbarkeit über das Internet im 'konsultativen Modus' wählen, dessen Tarif nicht gewinn strebend gestaltet ist. Für den konsultativen Modus gelten die gleichen technischen Konditionen wie im operativen Modus.
11. Nach Kündigung des Vertrages ist der Kunde noch während 3 Monaten (ab Kündigungstermin) berechtigt, über das Schicksal seiner Daten zu entscheiden. **infoServicing** ist nicht verpflichtet, Daten des Kunden über diesen Zeitraum hinaus bei sich zu speichern.
12. Alle eingegebenen Daten des Kunden sind grundsätzlich vom Kunden selbst im Rahmen der entgeltlichen Dienstleistung über die Applikation '**Organisatrice**' abrufbar. Verlangt der Kunde die Herausgabe von Daten, so kann ihm **infoServicing** elementare Datensätze (nicht-normalisierte Form) in einem nativen Datenbank-Format (sql) nach Bezahlung der hierfür tatsächlich anfallenden Kosten ausliefern (zum Beispiel ein Datensatz mit allen Gebäude-Adressen). Die relationalen Datenkomponenten werden als Bestandteil der Applikationslogik von '**Organisatrice**' verstanden und nicht als native Datensätze ausgeliefert. Vom Kunden hochgeladene Mediendateien können auf Anfrage an den Kunden ausgeliefert werden.
13. Um die Zuverlässigkeit des Dienstes zu gewährleisten, wird die Anwendung auf Servern eines Dienstleisters (Provider) betrieben, der sich im Hosting dieser Technologien langfristig bewährt hat. Diese Hosting und Backup befinden sich in Europa. Backups werden regelmäßig gesichert (Standard täglich) geografisch vom Hauptserver ausgelagert. Parallel werden die Daten auch täglich innerhalb in der Schweiz gesichert.

VI. Support & Kundendienst

infoServicing wird Anfragen (per E-Mail oder telefonisch) des Kunden zur Software '**Organisatrice**' und innerhalb der Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten. Es steht auch eine Hilfeseite zur Verfügung, Mit direktem Link aus der Applikation heraus wird der User zur entsprechenden Themen-Komponente geleitet, wo er illustrative Erläuterungen und Anleitungen findet, die ihm weiterhelfen mögen.

Ist die Applikation für den Nutzer nicht erreichbar, so wird dieser gebeten, vorgängig sein eigenes technisches Equipment zu testen, bevor er den Support anfordert.

- Internet-Anbindung (Wlan, DSL)
- Browser-Kompatibilität, Browser-Cache

Folgende Assistenzleistung ist nicht automatisch im Support Kontingent enthalten und wird allenfalls mit dem Kunden ausgehandelt

- Exzessive Anfragen aufgrund psychologisch motivierter Defizite
- Assistenz und Beratung struktureller Natur
 - Konfiguration von Büro-Equipments (Smartphones, Tablets, Scanner, PC)
 - Betriebssysteme (Android, Windows, OS)
 - Cloud-Konfiguration (Fotos, Backups)
 - Strukturelle Informatik (Kompatibilität, Konfiguration)
 - Betriebliche Strukturierung (Optimierung von Arbeitsabläufen)
 - Papierarme Administration
 - Individuelle pdf-Formulare (spezifischer Kunden Rapport)

VII. Systemverfügbarkeit

1. Das System steht grundsätzlich rund um die Uhr, d.h. 7x24 Stunden pro Woche zur Verfügung. Vorbehalten bleiben Wartungsfenster, welche vorgängig kommuniziert und mit dem Kunden koordiniert werden.
2. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Massnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen geboten ist.
3. Der Dienstanbieter ist für das ordnungsgemäße Funktionieren des SaaS-Dienstes und seine Verfügbarkeit verantwortlich. Das ordnungsgemäße Funktionieren des Dienstes im Sinne der Sorgfaltspflicht gewährleistet. Unsere technischen Teams sind für die Wartung und Weiterentwicklung der Plattform verantwortlich.

VIII. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Stellvertreter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Stellvertreter anweisen, keine Vervielfältigungen der Software anzufertigen bzw. Zugangsdaten an Dritte weiterzugeben.
2. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen - unbeschadet der Verpflichtung von **infoServicing** zur Datensicherung - verantwortlich.
3. Der Kunde ist verpflichtet, Virenschutzprogramme zu verwenden, um das Risiko von Viren oder anderen gefährlichen Komponenten in den Daten, die er auf den Server hochladen möchte, zu minimieren. Der Kunde hat alle Massnahmen zu treffen, die nach pflichtgemäßem Ermessen von **infoServicing** für die Wahrung oder Verbesserung der Sicherheit der Daten, der Software und der Netzwerkverbindungen erforderlich sind.
4. Der Kunde bleibt wachsam bei Verdacht auf illegale Aktivitäten in seinem Anwendungsgebiet. Er wird begründete Verdachtsmomente so schnell wie möglich per E-Mail an **infoServicing** weiterleiten, der nachforschen wird, um eine angemessene Antwort zu finden.
5. Der Kunde genießt völlige Freiheit in Bezug auf den Inhalt, den er online stellen kann, soweit dieser den Gesetzen und Vorschriften entspricht. Insbesondere ist es verboten, jegliche Form oder Inhalte, die direkt oder indirekt mit illegalen Handlungen verbunden sind, zu veröffentlichen: Pädophilie, Raubkopien Programme, Inhalte rassistischen Charakters, urheberrechtlich geschützte Werke ohne eine gültige Lizenz zu besitzen.

IX. Entgelt

1. Der Kunde verpflichtet sich, für die Softwareüberlassung und das Data-Hosting das gemäss seinem Abo-Vertrag vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. an **infoServicing** zu bezahlen.
2. Bei Fehlen eines gültigen Vertrags gelten die aktuellen Preislisten von **infoServicing**. Das Entgelt für SaaS-Dienstleistungen ist fällig zu Beginn der Leistungserbringung Periode.
3. Das Entgelt wird vorgängig in Rechnung gestellt. Bei Erstbestellung von SaaS-Dienstleistungen wird die Software freigeschaltet, sobald der Betrag an **infoServicing** einbezahlt ist. Für die Folgeperioden erfolgt die Rechnungsstellung gemäss der spezifischen Konditionen im kommerziellen Vertrag.
4. Bei fehlendem Nachkommen der Begleichung von vereinbarten und erbrachten Leistungen kann die Dienstleistung in den ‚konsultativen Modus‘ gesetzt werden. Solche Massnahmen würden nach erfolgtem regulärem Mahnung Prozess klar vorgängig kommuniziert und mit einer sinngemässen Frist versehen.
5. **infoServicing** verfolgt eine langfristig stabile Preisstruktur. Sollte sich aufgrund von technologischen Realitäten oder unvorhersehbaren Ereignissen eine Preisanpassung aufzwingen, so ist **infoServicing** berechtigt, durch schriftliche Mitteilung den Kunden jeweils auf Beginn eines Kalenderjahres eine Anpassung der Preise und Leistungsinhalte vorzunehmen.

X. Gewährleistung/Haftung

1. **infoServicing** leistet für die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der SaaS-Dienste Gewähr gemäss Bestimmungen in diesen AGB.
2. Der Kunde verpflichtet sich, **infoServicing** von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und **infoServicing** sämtliche Kosten zu ersetzen, die ihr wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen.
3. **infoServicing** ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte **infoServicing** davon in Kenntnis setzen. **infoServicing** hat den Kunden von der Entfernung und dem Grund dafür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht vollumfänglich entkräftet ist.
4. Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schliesst **infoServicing** jegliche Haftung gegenüber dem Kunden (oder jedem Dritten) insbesondere für die Erfüllung seiner vertraglichen und ausservertraglichen Pflichten und für den Verlust von Daten und entgangenen Gewinn aus (einschliesslich für Fahrlässigkeit, soweit gesetzlich zulässig). Dieser Haftungsausschluss gilt auch für den Schaden der direkt oder indirekt durch die Nutzung der Software **‘Organisatrice’** entsteht.
5. In allen Fällen, unabhängig von der Haftungsgrundlage, ist die gegenseitige Haftung der Vertragsparteien auf den Betrag der monatlichen Zugang Gebühren in den letzten zwölf Monaten vor Entstehung des Schadens beschränkt.
6. **infoServicing** liefert im Abovertrag die Kontaktdaten einer Referenzfirma mit entsprechenden Kompetenzen für den unwahrscheinlichen Fall seiner, eigenen dauernden ‘Indisponibilität’.

XI. Laufzeit/Kündigung/Auflösung

1. Die Laufzeit beträgt ein Jahr und verlängert sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr.
2. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit schriftlich auf das Ende eines Monats kündigen.
3. Bei einer definitiven Kündigung der Dienstleistung – und nach Begleichung ausstehender Rechnungen – kann der Kunde die Verfügbarkeit seiner Daten aufrecht erhalten.
 - a) Die Dienstleistung bleibt ihm über das Internet zugänglich, - jedoch im 'konsultativen Modus'. Diese Leistung unterliegt einem neuen kommerziellen Vertrag. Dieser Tarif ist nicht gewinn strebend gestaltet und ist jährlich im voraus zu begleichen.
 - b) Im 'konsultativen Modus' kann der Kunde seine Daten weiterhin im geschützten Applikations Kontext einsehen (Text, Medien Dateien), - kann aber keinerlei Mutationen vollziehen (hinzufügen, editieren, löschen)
4. Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Ein wichtiger Grund zur sofortigen Auflösung dieses Vertrages liegt für **infoServicing** insbesondere dann vor,
 - a) wenn der Kunde bei Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift.
 - b) bei Nutzung der vertriebenen Dienste zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen durch den Kunden. Der Kunde trägt die Folgekosten solch regelwidrigen Verhaltens.
5. **InfoServicing** behält sich vor den Service komplett zu deaktivieren, bei gravierendem vorsätzlichem Rechtsvergehen.

XII. Datenschutz/Geheimhaltung

1. **infoServicing** verpflichtet sich, über alle ihr im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, Stillschweigen zu bewahren und diese Informationen ohne Ermächtigung des Kunden nicht an aussenstehende Dritte weiterzugeben. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemässen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von **infoServicing** erforderlich ist.
2. Zur Optimierung der Applikation sowie zu statistischen Zwecken werden bei der Nutzung anonyme Tracking Daten erhoben. Diese erlauben keinen Rückschluss auf Sie als Person und geben lediglich allgemeine Auskunft über das Nutzungsverhalten, und die Reaktivität von Server und Internetverbindung.
3. Die Vorschriften des schweizerischen Datenschutzgesetzes werden respektiert. **infoServicing** greift grundsätzlich nicht in den Dateninhalt des Kunden ein, ausser der Kunde ermächtigt ausdrücklich dazu. Der Kunde wünscht gegebenenfalls Assistenz bezüglich der Anpassung der Konfiguration seiner betrieblichen Workflows.
4. Der Kunde autorisiert den technischen Support von **infoServicing** sich in die Applikation des Kunden einzuloggen
 - a) In Ausübung des technischen Supports (Assistenz)
 - b) Verifizierung von Verdachtsmomenten im Sinne von Artikel VIII.5.
 - c) Aktualisierung des technischen Betriebssystems und der Applikation

XIII. Immaterialgüterrechte

Alle Immaterialgüterrechte an den Dienstleistungen, der Software '**Organisatrice**', der Website und der Dokumentation über die Dienstleistungen verbleiben im Eigentum von **infoServicing**.

XIV. Mitteilungen

1. Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die im Kunden-Profil angegebene Adressen zu richten. Die Übersendung via E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis.
2. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressänderungen (inkl. E-Mail) unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

XV. Salvatorische Klausel

Im Falle der ganzen oder teilweisen Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorliegenden Vereinbarung sind eventuell unwirksame Bestimmungen so umzudeuten, zu ergänzen oder zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in dieser Vereinbarung vorhanden sein sollten.

XVI. Gerichtsstand & Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Schweizerischen Eidgenossenschaft unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts (IPR) sowie des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird Solothurn als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.