

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Dieses Dokument regelt die Erbringung von Dienstleistungen der nordend.swiss ag für den Kunden.

1. Inhalt

1. Definitionen (im Zusammenhang mit einem Service Level Agreement - SLA).....	1
2. Pflichten	2
3. Inkrafttreten	2
4. Kosten & Zahlung	2
5. Haftung.....	3
6. Geheimhaltung und Rechte	3
7. Schlussbestimmungen.....	4

2. Definitionen (im Zusammenhang mit einem Service Level Agreement - SLA)

Bereitschaftszeit	Die Bereitschaftszeit definiert das Zeitfenster, während dem gewünschte Einsätze der nordend.swiss AG gemeldet werden können.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit definiert die Zeit in Arbeitsstunden zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und der Erstreaktion eines qualifizierten nordend.swiss ag Mitarbeiters (z.B. durch tel. Kontaktaufnahme oder Start einer Fernwartung). Das in der Bereitschaftszeit festgelegte Zeitfenster definiert die als Arbeitsstunden geltende Stunden. <i>Beispiel: Es wird die Bereitschaftszeit B1 (Mo-Fr, 8 - 12 und 13 - 17 Uhr) und die Reaktionszeit R3 (4 Stunden) vereinbart. Erfolgt eine Störungsmeldung am Mittwoch um 16 Uhr, so muss die Störungsbehebung durch eine Fachperson spätestens am Donnerstag um 11 Uhr beginnen.</i>
Arbeitszeit	Als Arbeitszeit wird die Dauer definiert, welche der nordend.swiss ag Mitarbeiter für den Kunden arbeitet bzw. zur Verfügung steht. Die regelmässige Arbeitszeit der nordend.swiss ag Mitarbeiter beträgt 8 Stunden täglich von Montag bis Freitag, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertage am Einsatzort. Einsätze ausserhalb dieser Zeiträume unterliegen Sonderansätzen.
Reisezeit	Die Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

3. Pflichten

nordend.swiss ag	Die nordend.swiss ag Mitarbeiter unterstützen den Kunden durch ihre Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich Informatik-, Telekommunikations- und Organisationsbelangen. Die nordend.swiss ag ist bemüht, für die Dauer des jeweiligen Einzelauftrages, dem Kunden definierte Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, behält sich jedoch vor, den/die Mitarbeiter durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter zu ersetzen.
Kunde	Der Kunde hat folgende Pflichten zu erfüllen: <ul style="list-style-type: none">• Gewährung des Zugriffes zu seiner EDV-Anlage und Räumlichkeiten, zu seiner Programmbibliothek und zu seinen Daten, soweit dies für die Durchführung der Dienstleistungen erforderlich ist• Zur Verfügungsstellung eines Arbeitsplatz mit Arbeitsstation mit Zugriff auf das Netzwerk oder mit Netzwerkanschluss, über den der nordend.swiss ag Mitarbeiter Zugriff auf das Netzwerk hat• Gewährleisten des Zugriffs auf die Systeme via Fernwartung bei garantierten Reaktionszeiten• Erstellung von Dokumentationen von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen• Ernennung einer gegenüber der nordend.swiss ag ermächtigter Kontaktperson zur Vornahme verbindlicher Entscheidungen und Anweisungen• Unterstützung der nordend.swiss ag bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung Allfällige weitere Pflichten sind in unseren Offerten festgehalten.

4. Inkrafttreten

Diese AGB treten in Kraft, sobald der erste Arbeitsrapport unterzeichnet, die Rechnung akzeptiert und beglichen ist oder eine allenfalls vorgesehene Vorauszahlung (für SLA oder Akonto) eingegangen ist. Bis zu diesem Zeitpunkt bleibt beiden Partnern der Rückzug ohne finanzielle Folgen offen.

5. Kosten & Zahlung

Verrechnung Leistungen	Für erbrachte Dienstleistungen gelten die zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundentarife der nordend.swiss ag oder gültigen Stunden-Abonnements des Kunden.
Spesen	Ausgewiesene Spesen werden monatlich dem Kunden belastet. Die Reisekosten entsprechen den tatsächlichen Transportkosten sowie der Reisezeit, die mit 100% des Stundensatzes abgerechnet wird.
Steuern und Abgaben	Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieser AGB erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.
Rechnungsstellung	Nach Aufwand berechnete Dienstleistungen werden monatlich in Rechnung gestellt. Pauschale Gebühren werden auf die in der Offerte vereinbarten Termine verrechnet.
Zahlungsbedingungen	Die von der nordend.swiss ag gestellten Rechnungen sind netto innert 30 Tagen zahlbar. Ohne Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als akzeptiert. Bei nicht fristgerechter Zahlung wird ein Verzugszins von 5 % pro Jahr zusätzlich verrechnet.
SLA	Besteht ein Servicelevel-Agreement (SLA), gelten die Tarife und Konditionen gemäss separatem Dokument.

6. Haftung

Die nordend.swiss ag haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch einen Systemausfall oder einen Ausfall von Teilsystemen entstehen. Sobald die von nordend.swiss ag entwickelte Software eingesetzt und verwendet wird, liegt die Verantwortung vollständig beim Kunden. Die nordend.swiss ag garantiert keinen Zeitrahmen, in welchem ein schadhafte System wieder in einen betriebsstüchtigen Zustand überführt werden kann.

Datenverlust	Die nordend.swiss ag haftet keinesfalls für den Schaden an oder Verlust von Daten oder Dokumenten. Es ist Sache des Kunden sicherzustellen, dass entsprechende Sicherungskopien vorhanden sind. Der Kunde verpflichtet sich, die nordend.swiss ag zu schützen und völlig schadlos zu halten im Falle von Drittansprüchen, die sich aus den nordend.swiss ag Dienstleistung gemäss den Anweisungen des Kunden ergeben.
Hinderung	Die nordend.swiss ag haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von der nordend.swiss ag nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.
Direkter Schaden	Für direkte Schäden, die bei Erfüllung dieses Auftrags von der nordend.swiss ag weder absichtlich noch grobfahrlässig verursacht werden, haftet die nordend.swiss ag nicht. Die Haftung für Schäden, welche Hilfspersonen der nordend.swiss ag verursachen, wird wegbedungen.

7. Geheimhaltung und Rechte

Vertrauliche Informat.	Durch Inkrafttreten eines Einzelauftrages können beide Partner Zugang zu vertraulichen oder urheberrechtlich geschützten Informationen des jeweiligen Partners bekommen. Diese Informationen werden im Folgenden als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet.
Nicht vertrauliche Info.	Nicht vertraulich sind Informationen welche ein Teil einer Veröffentlichung sind, oder schon vorher im rechtmässigen Besitz der anderen Partei waren und weder direkt noch indirekt von der die Information zuerst besitzenden Partei erworben wurden, oder unabhängig von einer Partei entwickelt wurden.
Geheimhaltungspflicht	Der Kunde und die nordend.swiss ag vereinbaren, dass sie für die Dauer und nach dessen Ablauf alle vertraulichen Informationen des Partners keinem Dritten zugänglich machen werden. Beide Seiten verpflichten sich, die vertraulichen Informationen ausschliesslich zur Erfüllung des Einzelauftrages zu verwenden und sorgfältig darauf zu achten, dass sie an keine andere Person oder die Öffentlichkeit weitergegeben werden.
Rechte	<p>Die von der nordend.swiss ag erstellten Applikationen sind individuell erstellte Lösungen. Der Kunde erhält von der nordend.swiss ag grundsätzlich das zeitlich unbeschränkte, nicht-exklusive Nutzungsrecht der im Rahmen des Kunden-Projekts erstellten Datenbank-/Web-Applikation. Ausnahmen davon müssen in schriftlicher Form festgelegt sein. Der Kunde ist in jedem Fall alleiniger Eigentümer seiner Daten, welche mit der Datenbank-Applikation verwaltet werden. nordend.swiss ag stellt sicher, dass dies gewährleistet werden kann.</p> <p>Der Kunde erhält mit der Bezahlung der festgelegten Arbeiten die Lizenz zur Nutzung der erstellten Lösung für seine Organisation. Diese Lizenz gilt ausschliesslich für die genannte Organisation. Eine Kommerzialisierung der Lösung ist ohne Einwilligung durch die nordend.swiss ag nicht erlaubt.</p> <p>Sämtliche von nordend.swiss ag durchgeführten Programmierungen des Datenbank-Systems für die Erfüllung des Werkvertrages sind geistiges Eigentum der nordend.swiss ag respektive der involvierten Entwicklungspartner. nordend.swiss</p>

ag hat damit das Urheberrecht an den im Rahmen der Vertragserfüllung erstellten Arbeitsergebnissen wie Skripts, Berechnungen, Reports, Visualisierungen, Benutzerinterface, Schulungsunterlagen, Hilfe-Dokumentation, etc. und kann diese für andere Projekte verwenden.

Auf expliziten Wunsch erhält der Kunde das von der nordend.swiss ag sicher hinterlegte Masterpasswort, mit dem er vollen Zugang zum Code der Lösung haben kann.

Ein Zugang des Kunden zur Lösung mit dem Masterpasswort hat die Konsequenz, dass die nordend.swiss ag Garantieleistungen ablehnen kann und Fehlerbehebungen oder Weiterentwicklungen ausschliesslich nach Aufwand abrechnet.

Wenn ein Kunde von der nordend.swiss ag das exklusive Nutzungsrecht des von nordend.swiss ag entwickelten Software-Codes, Benutzerinterfaces oder weiteren Ergebnissen haben möchte oder wenn er die Datenbank-Applikation kostenlos oder gegen Entgelt auf den Markt bringen möchte, muss er dazu eine entsprechende Lizenz von der nordend.swiss ag erwerben.

Datenzugriff

Bei Arbeiten, welche auf den Rechnern des Kunden stattfinden, übernimmt der Kunde die Verantwortung für den berechtigten Zugriff auf die entsprechenden Daten. Müssen Dienstleistungen auf nordend.swiss ag eigenen Rechnern mit direkter Verbindung zu Rechnern des Kunden durchgeführt werden, müssen sämtliche Massnahmen beider Seiten zur Verhinderung von unberechtigten Zugriffen auf die Rechensysteme und Daten des Kunden und der nordend.swiss ag getroffen werden.

8. Schlussbestimmungen

Schriftform

Alle Änderungen und Ergänzungen haben ausschliesslich schriftlich und mit einem Hinweis auf diese AGB zu erfolgen.

Teilnichtigkeit

Sollten Teile dieser AGB nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest weiter. Die Partner werden dann die Bestimmungen so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder unwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Übertragung der AGB

Diese AGB oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des anderen Partners auf Dritte übertragen werden, wobei eine solche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der nordend.swiss ag bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Partner.

Gütliche Regelung

Beide Partner verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen und dazu mindestens dem Partner ausreichend Gelegenheit zu einer schriftlichen Stellungnahme zu geben.

Mitarbeiter nordend.Swiss Abwerbe- und Beschäftigungsverbot

Der Kunde verpflichtet sich, während der Gültigkeit dieses Vertrages sowie innerhalb von 24 Monaten nach dessen Beendigung die unter dem Vertrag für den Kunden eingesetzten Mitarbeiter der nordend.swiss ag weder direkt als Mitarbeiter noch indirekt (z.B. als Freelancer oder über dessen eigene oder über eine Drittfirma) auf irgendeine Weise zu beschäftigen, solche Mitarbeiter weder für sich noch für Dritte abzuwerben, und sie nicht durch Dritte abwerben zu lassen. Verletzt der Kunde diese Pflicht, schuldet er der nordend.swiss ag eine Konventionalstrafe in Höhe von 150% des zuletzt bezogenen Bruttojahresgehalts des bzw. der betroffenen Mitarbeiter(s), mindestens aber von CHF 150'000. Die Bezahlung der Konventionalstrafe entbindet nicht von der Pflicht zur Einhaltung des Abwerbe- und Beschäftigungsverbots, und weitere Schadenersatzforderungen der nordend.swiss ag sind vorbehalten.

Anwendbares Recht Diese AGB unterstehen dem schweizerischen Recht.

Gerichtsstand Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesen AGB ist Meilen. Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf einen ihm allfällig zustehenden Gerichtsstand an seinem Firmenort.