

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **1. Geltung der Bedingungen**

- 1.1 Die Sysformance AG (im Folgenden Sysformance) erbringt ihre Dienste ausschliesslich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend AGB genannt. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Spätestens mit der erstmaligen Nutzung der Sysformance-Dienste gelten diese als angenommen. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.
- 1.2 Abweichungen von diesen AGB sind nur wirksam, wenn Sysformance sie schriftlich bestätigt.
- 1.3 Die Angestellten von Sysformance sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschliesslich dieser AGB hinausgehen.
- 1.4 Sysformance ist jederzeit berechtigt, diese AGB einschliesslich aller Anlagen wie Benutzungsbedingungen und Leistungsbeschreibungen mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach der Änderungsmitteilung, spätestens jedoch bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Änderungen in Kraft treten sollen, werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam. Widerspricht der Kunde fristgemäss, ist Sysformance berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten sollen.

### **2. Zustandekommen des Vertrages**

- 2.1 Der Vertrag über die Nutzung von Sysformance-Diensten kommt mit der Gegenzeichnung eines Vertrages durch Sysformance oder durch die Bereitstellung der Dienstleistungen (Übergabe der Zugangs- oder Konfigurationsinformation an den Kunden per Post, Electronic-Mail oder mündlich) zustande.
- 2.2 Soweit Sysformance sich zur Erbringung der angebotenen Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden. Ferner besteht zwischen den Kunden von Sysformance kein allein durch die gemeinsame Nutzung der Dienste begründbares Vertragsverhältnis.

### **3. Kündigung**

- 3.1 Falls im Vertrag nichts Anderes bestimmt ist, gilt bei Verträgen ohne Mindestvertragsdauer das Folgende: das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von 6 Monaten auf jedes Monatsende kündbar.
- 3.2 Bei Verträgen mit Mindestvertragsdauer gilt das Folgende, falls im Vertrag nichts Anderes bestimmt ist: das Vertragsverhältnis ist unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 (zwei) Monaten,

auf Ende des Monats in dem der Vertrag abläuft, kündbar. Wird nicht unter Einhaltung der Frist gekündigt, so verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 (zwölf) Monate.

- 3.3 Alle Kündigungen haben schriftlich (brieflich oder per Fax) zu erfolgen.
- 3.4 Sysformance dekonfiguriert nach Beendigung des gekündigten Vertragsverhältnisses sämtliche für diesen Vertrag eingerichteten Konti, Einträge und Ähnliches und löscht sämtliche auf den Sysformance Systemen vorhandenen Datenbestände.
- 3.5 Vorbehalten ist Artikel 5 Absatz 5.2.

### **4. Leistungsumfang**

- 4.1 Sysformance bietet Fernüberwachungs- und Messdienste für Internetdienste an.
- 4.2 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung von Sysformance sowie aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Auftragsbestätigung bzw. Abonnementsbedingungen (wo vorhanden).
- 4.3 Sysformance behält sich vor, die Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen. Sysformance ist ferner berechtigt, die Leistungen zu verringern, in diesem Fall gilt Artikel 8, Absatz 8.3 entsprechend.
- 4.4 Soweit Sysformance kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- 4.5 Konfigurationsänderungen werden nach Massgabe der betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 5 Arbeitstagen durchgeführt. Verlangt der Kunde häufig Änderungen oder entspricht die Änderung im Umfang einer Neu-Installation, so verrechnet Sysformance den Aufwand zu den üblichen Ansätzen.

### **5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Sysformance-Dienste sachgerecht zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - 5.1.1 die vereinbarten Entgelte entsprechend der jeweils gültigen Preisliste fristgerecht zu zahlen;
  - 5.1.2 Sysformance unverzüglich mitzuteilen, falls bei ihm Voraussetzungen für Tarifiermassigungen entfallen;
  - 5.1.3 die Zugriffe auf die Sysformance-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen irgendwelcher Art zu unterlassen;
  - 5.1.4 die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen sowie für die Erteilung behördlicher Erlaubnisse Sorge zu tragen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für das Abonnieren von Sysformance-Diensten erforderlich sein sollten;
  - 5.1.5 anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passworte geheimzuhalten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Ver-

mutung besteht, dass nichtberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben;

- 5.1.6 Sysformance erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung);
  - 5.1.7 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;
  - 5.1.8 nach Abgabe einer Störungsmeldung, Sysformance die durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, sofern sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag;
  - 5.1.9 Sysformance innerhalb eines Monats jede durch Erbfall oder sonstige Rechtsnachfolge bewirkte Änderung in der Person des Kunden, jede Änderung des Kundennamens oder der Bezeichnung, unter der er in den Betriebsunterlagen von Sysformance geführt wird, bekannt zu geben.
- 5.2 Verstösst der Kunde gegen die in Artikel 5 Absätze 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 und 5.1.4 genannten Pflichten, ist Sysformance berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist oder -form zu kündigen. In den übrigen Fällen ist eine derartige Kündigung nach erfolgloser Abmahnung möglich.

## **6. Nutzung durch Dritte**

- 6.1 Eine direkte oder mittelbare Nutzung der Sysformance-Dienste durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung gestattet.
- 6.2 Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäss in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch.
- 6.3 Der Kunde hat auch die Leistungen zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der Sysformance-Dienste durch Dritte bezogen worden sind.

## **7. Zahlungsbedingungen**

- 7.1 Monatliche Pauschalen und Grundgebühren sind, beginnend mit dem Tage der betriebsfähigen Bereitstellung, für die Mindestvertragsdauer zu bezahlen. Danach sind diese Entgelte jährlich im voraus zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung fällig. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieses für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
- 7.2 Sonstige Entgelte, insbesondere nutzungs abhängige Entgelte (z.B. Pager-Gebühren) sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen und werden mit Erhalt der Rechnung fällig.
- 7.3 Der Rechnungsbetrag muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben

ben sein. Überweist der Kunde einen anderen als den verrechneten Betrag, oder enthält die Überweisung nicht die auf der Rechnung verlangten Angaben, ist Sysformance berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.- pro Zahlung zu erheben.

- 7.4 Behauptet der Kunde, dass ihm berechnete Gebühren nicht von ihm oder Dritten verursacht worden sind, für die er einzustehen hat, so hat er dies nachzuweisen. Sysformance hat lediglich nachzuweisen, dass das Berechnungssystem fehlerfrei ist.

## **8. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht, Leistungsverzögerungen, Rückvergütung**

- 8.1 Ansprüche der Sysformance kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen seinerseits verrechnen, welche einen direkten Zusammenhang mit dem diesen AGB zugrunde liegenden Benutzungsvertrag haben.
- 8.2 Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die Sysformance die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen - hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen, Störungen im Bereich der Dienste der Swisscom AG und anderen Telekommunikationsdienstleistungsunternehmen usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von Sysformance oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern eintreten - hat Sysformance auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten. Sie berechtigen Sysformance, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.
- 8.3 Bei Ausfällen von Diensten verursacht durch eine ausserhalb der Verantwortungsbereiches von Sysformance liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Im übrigen werden Ausfallzeiten nur dann erstattet, wenn Sysformance oder einer ihrer Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen den Fehler verschuldet oder mindestens fahrlässig verursacht hat und sich der Ausfallzeitraum über mehr als einen Werktag erstreckt.

## **9. Zahlungsverzug**

- 9.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Sysformance berechtigt, neben der in Artikel 5 erwähnten sofortigen Kündigung alle anderen Massnahmen zu ergreifen, die es unmöglich machen, die Infrastruktur von Sysformance und ihren Partnern zu nutzen. Solche Massnahmen können nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf unbestimmte Zeit in Kraft bleiben.
- 9.2 Bei Zahlungsverzug ist Sysformance ausserdem berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen von 8% per annum zu berechnen.

- 9.3 Die Geltendmachung eines weiteren Schadenersatzes durch Sysformance bleibt vorbehalten.

## **10. Kundendienst**

- 10.1 Sysformance beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Bürozeiten (montags bis freitags von 9:00 bis 17:00).
- 10.2 Zu diesem Zweck unterhält Sysformance eine Hotline, die in der Regel zu den in Absatz 10.1 genannten Zeiten telefonisch oder per Electronic-Mail erreicht werden kann.

## **11. Geheimhaltung, Datenschutz**

- 11.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist, gelten die Sysformance unterbreiteten Informationen nicht als vertraulich.
- 11.2 Der Kunde wird hiermit davon unterrichtet, dass Sysformance seine Anschrift in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.
- 11.3 Soweit sich Sysformance zur Erbringung der angebotenen Dienste Dritter bedient, ist Sysformance berechtigt, die Kundendaten offenzulegen, wenn dies für die Sicherstellung des Betriebes erforderlich ist.
- 11.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, sich oder Dritten mittels Sysformance-Diensten nicht für ihn oder den Dritten bestimmte Daten oder Informationen zu verschaffen oder weiterzuverwenden.

## **12. Haftungsbeschränkung**

- 12.1 Sysformance schliesst jede Haftung soweit gesetzlich zulässig aus. Insbesondere wird die Haftung für sämtliche Schäden ausgeschlossen, welche durch Sysformance oder deren Erfüllungsgehilfen anders als vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden.
- 12.2 Sysformance haftet weder für die Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität der von ihren Diensten gemessenen, berechneten oder auf andere Art erstellten Messdaten, Resultate und Informationen, noch für die pünktliche oder erfolgreiche Alarmierung beim Ausfall eines von ihr überwachten Dienstes.
- 12.3 Sofern nicht andere Bestimmungen in diesen Geschäftsbedingungen eine Haftung von Sysformance ausschliessen, ist sie bei Schäden, die
- 12.3.1 durch die Inanspruchnahme von Sysformance-Diensten,
- 12.3.2 durch das Unterlassen von Prüfungen hinsichtlich gespeicherter oder übermittelter Daten seitens Sysformance
- 12.3.3 oder deswegen entstanden sind, weil die gebotene Speicherung oder Übermittlung von Daten durch Sysformance nicht erfolgt ist, der Höhe nach auf CHF 500.-- (Schweizerfranken fünfhundert) beschränkt, soweit nicht Vorsätzlichkeit oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

## **13. Haftung des Kunden**

Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die Sysformance und Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Sysformance-Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt.

## **14. Zusätzliche Bestimmungen bei Projekten und Softwarelieferungen**

- 14.1 Das Nutzungsrecht an Projektergebnissen kann nur mit Zustimmung von Sysformance auf Dritte übertragen werden. Die Zustimmung kann ausdrücklich oder konkludent bereits in dem Vertrag erteilt werden, in dem die Durchführung des jeweiligen Projektes vereinbart wird.
- 14.2 Bei Softwarelieferungen ergeben sich Leistungsinhalt und Leistungsumfang aus der Leistungsbeschreibung von Sysformance.
- 14.3 Wird die Entwicklung von Software geschuldet, erhält der Kunde nur dann das uneingeschränkte und ausschliessliche Nutzungs- und Verfügungsrecht für das gesamte Ergebnis der durch Sysformance durchgeführten Arbeiten, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Die Übergabe von Quellcodes erfolgt ebenfalls nur dann, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Im übrigen verbleiben sämtliche Urheberrechte bei Sysformance.
- 14.4 Das Nutzungsrecht an einer von Sysformance entwickelten oder gelieferten Software umfasst die Nutzung und die Vervielfältigung für den internen Gebrauch des Kunden. Der Kunde darf Software im Übrigen weder als Ganzes noch in Teilen Dritten zugänglich machen. Nicht als Dritte gelten Personen, die im Auftrag des Kunden dessen Nutzungsrecht für ihn ausüben oder 100%ige Tochterunternehmen sind.
- 14.5 Wird von Absatz 14.4 abweichend vereinbart, dass das Nutzungsrecht für eine Software auf Dritte übertragen werden kann, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen.
- 14.6 Falls im Zusammenhang mit dem jeweiligen Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen der Verletzung eines Patentes oder eines sonstigen Ausschliesslichkeitsrechtes geltend gemacht werden, ist der Kunde gehalten, Sysformance unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. Der Kunde wird ohne vorherige Zustimmung von Sysformance keine wesentlichen Prozesshandlungen vornehmen und Sysformance auf Verlangen die Verteidigung gegen derartige Ansprüche, insbesondere die Prozessführung einschliesslich eines Vergleichsabschlusses, überlassen.
- 14.7 Wenn die Nutzung des Vertragsgegenstandes oder von Teilen davon durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist, oder wenn nach Auffassung von Sysformance eine Klage wegen der Verletzung von Schutzrechten droht, hat Sysformance die Wahl zwischen folgenden Massnahmen:

- 14.7.1 den Vertragsgegenstand so zu ändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt;
- 14.7.2 dem Auftraggeber das Recht zu verschaffen, den Vertragsgegenstand weiter zu nutzen;
- 14.7.3 den Vertragsgegenstand durch einen Vertragsgegenstand zu ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und der entweder den Anforderungen des Auftraggebers entspricht, oder mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist;
- 14.7.4 den Vertragsgegenstand zurück zu nehmen und dem Auftraggeber das gezahlte Entgelt abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten.
- 14.8 Die vorstehende Verpflichtung entfällt für solche Vertragsgegenstände, bei denen die Schutzrechtsverletzung auf einem vom Kunden stammenden Konzept oder darauf beruht, dass der Vertragsgegenstand vom Kunden geändert oder zusammen mit nicht von Sysformance gelieferten Vertragsgegenständen betrieben wurde.
- 15.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend.
- 15.2 Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenverkehr vom 11. April 1980 (Wiener Kaufrecht) wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 15.3 Erfüllungsort ist Zürich. Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar sich ergebenden Streitigkeiten ist für beide Teile Zürich, auch für Klagen im Wechsel- oder Scheckprozess.

## **15. Schlussbestimmungen**

3. März 2008, © Sysformance AG

Obige Geschäftsbedingungen gelesen und angenommen:

Ort, Datum:

---

Rechtsgültige Unterschrift  
und Firmenstempel:

---