

Thema	AGB – Teil 2 – Serviceverträge Serviceverträge, Hosting, Cloud-Services und SaaS
Letzte Anpassung	29. September 2018
Status / Version	Final - V 1.2
Summary	Dieser Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gilt für Leistungen, welche die Workbooster GmbH über einen längeren Zeitraum erbringt und für die Kunden ein regelmässiges Entgelt (z.B. Miete) entrichten.
Erstellung	Mario Lanz / Roger Guillet Workbooster GmbH info@workbooster.ch +41 (0)44 515 48 80

1 Inhalt

2	Serviceverträge, Hosting, Cloud-Service und SaaS	2
1.1	Definition	2
2.1	Vertragsdauer	2
2.2	Laufzeit und Kündigung	2
2.2.1	Vorgehen bei Vertragsende	2
2.3	Haftungsausschluss	3
2.4	Allgemeine Nutzung von Zugriffsmöglichkeiten	3
2.5	Zweckmässige Nutzung des Angebots	3
2.6	Daten und Inhalt	4
2.7	Wartung, Störung und Unterbruch	4
2.8	Sicherheit	5
2.9	Datensicherung	5

2 Serviceverträge, Hosting, Cloud-Service und SaaS

1.1 Definition

Dieser Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») ist integrierender Bestandteil des Vertrages (bzw. der Einzelverträge) zwischen Workbooster GmbH («Workbooster») und ihren Kunden («Kunde») betreffend Serviceverträge, Hosting und Cloud-Service, und SaaS. Weiterer Vertragsbestandteil können zusätzliche, leistungsspezifische Geschäftsbedingungen und das zwischen dem Kunden und Workbooster jeweils separat abgeschlossene Service Level Agreement («SLA») sein.

Als «Service» / «Services» werden generell Leistungen bezeichnet, welche Workbooster über einen längeren Zeitraum erbringt und für die Kunden ein regelmässiges Entgelt (z.B. Miete) entrichten. Insbesondere Serviceverträge, Hosting, Cloud-Service, Software as a Service (kurz: SaaS) und Platform as a Service (kurz: PaaS) werden unter dem Begriff «Service» / «Services» zusammengefasst. Darunter fallen insbesondere auch Applikationen, Benutzerkonten und Plattformen, welche dem Kunden durch Workbooster auf der Infrastruktur Workbooster, auf der Infrastruktur des Kunden, oder auf der Infrastruktur eines Dritten, zur Verfügung gestellt werden.

2.1 Vertragsdauer

Soweit nicht anders geregelt, werden Service-, Hosting-, Cloud- und SaaS-Verträge auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sofern nicht anders vereinbart, sind Service-, Hosting-, Cloud – SaaS-Verträge nicht befristet und enden mit der Kündigung per Monatsende.

2.2 Laufzeit und Kündigung

Ein Hostingvertrag ist, sofern nichts anderes vereinbart, erstmals nach einer **minimalen Laufzeit von 3 Monat** kündbar.

Ein Cloud- oder SaaS-Vertrag ist, sofern nichts anderes vereinbart, erstmals nach einer **minimalen Laufzeit von 6 Monaten** kündbar.

Die restlichen Serviceverträge (nicht Hosting, Cloud oder SaaS) sind grundsätzlich, sofern nichts anderes vereinbart, nach einer minimalen Laufzeit von **3 Monaten** kündbar.

Die Kündigung kann durch jede der Vertragsparteien schriftlich und unter Wahrung der **Kündigungsfrist von einem Monat** jeweils auf Monatsende erfolgen. Workbooster behält sich vor, Verträge aus wichtigem Grund wie etwa die missbräuchliche Nutzung von Services oder im Zusammenhang mit strafbaren Handlungen jederzeit zu künden.

2.2.1 Vorgehen bei Vertragsende

Wurde ein Vertrag gekündigt oder läuft aus und der Kunde hat noch Daten bei Workbooster, so wird die Abschaltung des Service und die Übergabe der Daten, sofern nicht anders vereinbart, wie folgt abgewickelt:

- Am letzten Tag der Vertragslaufzeit ab 23:00 Uhr wird der Zugang gesperrt.
- Das Konto und alle damit verbundenen Installationen, Konfigurationen und Daten werden am Folgetag um 20:00 Uhr gelöscht.

- Grundsätzlich ist der Kunde dafür verantwortlich, die Übernahme seiner Kundendaten zu organisieren.
- Sofern nicht anders vereinbart, stellt Workbooster ein Backup der Kundendaten auf einem Filetransferserver für **die Frist von 30 Tagen** zur Verfügung.
- Der Kunde wird aufgefordert das Backup innerhalb der Frist abzuholen und Workbooster eine **endgültige Lösch-Erlaubnis für die Kundendaten** zu erteilen.
- Solange Workbooster vom Kunden keine Lösch-Erlaubnis erhält, ist Workbooster verpflichtet das Backup aufzubewahren. Erhält Workbooster vom Kunden bis zum Ablauf der Frist keine Lösch-Erlaubnis, so ist Workbooster berechtigt für die Zurverfügungstellung des Backups eine Gebühr zu verlangen. Die Gebühr richtet sich nach der Grösse (Anzahl Gigabyte) des Backups.
- Workbooster ist berechtigt den Aufwand für das Aufbereiten eines Backups zu verrechnen.
- Kann oder will ein Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommen, so ist Workbooster berechtigt das Backup nach Ablauf von einem Jahr definitiv zu löschen.

2.3 Haftungsausschluss

Workbooster garantiert nicht den ununterbrochenen Service und/oder den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Leistungen werden nach bestem Wissen und Gewissen erbracht. Für Schäden durch höhere Gewalt, Störungen, Ausfall der Dienstleistungen, Sicherheitsmängel und/oder Defekte des Fernmelde-, Kabel-, des Sattelitennetzes oder des Internets, sowohl im Umfeld der Infrastruktur von Workbooster, als auch im Umfeld der Infrastruktur des Kunden, können keinerlei Schadensersatzansprüche gegenüber Workbooster geltend gemacht werden.

Insbesondere übernimmt Workbooster keine Haftung für Schädigungen durch Computer-Schädlinge (Viren, Trojaner, etc.).

2.4 Allgemeine Nutzung von Zugriffsmöglichkeiten

Der Kunde garantiert, dass keine Unberechtigten oder Dritten über die ihm offenstehenden Zugriffsmöglichkeiten auf die Server von Workbooster Zugriff erhalten oder dort ihre Daten/Informationen platzieren.

Bei Inanspruchnahme von Hosting Services mit entsprechenden Berechtigungen auf einem Server darf der Kunde die Installation von eigenen Scripts und anderen eigenen Programmen nur in Absprache und mit Genehmigung von Workbooster durchführen. Der Kunde verpflichtet sich bei der Nutzung der Services zur Einhaltung der eidgenössischen und kantonalen Gesetze. Insbesondere untersagt ist die Nutzung der Services für gesetzlich verbotene oder unmoralische Zwecke, oder für deren Werbung. Workbooster behält sich vor, den Kunden bei Verstössen von den Services auszuschliessen.

2.5 Zweckmässige Nutzung des Angebots

Die zur Verfügung gestellten Ressourcen (insbesondere aber nicht abschliessend: Speicherplatz, Traffic, RAM, CPU) dürfen nicht in übermässigen Masse und entgegen ihrem üblichen Verwendungszweck beansprucht werden.

Ressourcenintensive Anwendungen und Datentransfers (Sound, Video, Streaming, Programme, Spiele, hochauflösende Bilder und Grafiken, grosse Bilder- oder Grafikarchive, Backups, Banner-Ads und Exchange, E-Mail-Exchange, IRC, IRC Bots usw.) sind ohne die Zustimmung durch Workbooster grundsätzlich nicht erlaubt.

Workbooster behält sich das Recht vor, jederzeit und nach freiem Ermessen Grenzwerte für den Ressourcenverbrauch festzulegen. Workbooster behält sich zudem das Recht vor, den Service, oder das Benutzerkonto, eines Kunden zu sperren, falls dessen Verhalten in irgendeiner Weise den Betrieb des Service beeinträchtigt und er das die Beeinträchtigung auslösende Verhalten nach einmaliger Aufforderung durch Workbooster nicht unverzüglich einstellt.

Sofern vorhanden, kann Workbooster dem Kunden in einem solchen Fall ein entsprechendes Upgrade-Angebot unterbreiten, welches dem Kunden gegen Bezahlung der entsprechenden Zusatzvergütung eine ressourcenintensivere Nutzung erlaubt.

Workbooster behält sich vor, bei einem konkreten Hinweis oder begründeten Verdacht auf ein rechtswidriges Verhalten oder eine Verletzung der durch Workbooster erlassenen Weisungen, geeignet scheinende Massnahmen und Sanktionen zu ergreifen. Wird der Aufforderung von Workbooster, den rechtmässigen Zustand herzustellen bzw. sich rechtmässig zu verhalten, vom Kunden nicht innert der von Workbooster angesetzten Frist befolgt, kann Workbooster nach eigenem Ermessen den Service ohne weitere Vorwarnung abschalten und/oder den Vertrag fristlos kündigen.

Workbooster ist im Falle der Verletzung von nationalen und internationalen Gesetzen durch den Kunden, oder durch vom Kunden beaufsichtigte Dritte berechtigt, die Handlungen und die Identität des Kunden den Strafbehörden zur Kenntnis zu bringen und die entsprechenden Zugänge zur Beweissicherung zu sperren.

2.6 Daten und Inhalt

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Bilder, Klänge, Computerprogramme, Datenbanken, Audio-/Video-Files usw.) verantwortlich, die er selber und mit ihm kommunizierende Dritte durch Workbooster übermitteln oder bearbeiten lässt, verbreitet oder zum Abruf bereithält. Der Kunde ist auch für Hinweise (insbesondere Links) auf solche Informationen verantwortlich.

Allfällige Streitigkeiten zwischen Mitinhabern eines Accounts, oder dem Kunden und Dritten, betreffend die Nutzung des Services, oder die über den betreffenden Service verbreitete Informationen, sind ausschliesslich Angelegenheit des Kunden.

Erhält Workbooster Anfragen/Beschwerden von einzelnen Mitinhabern von Accounts bzw. von Dritten in Bezug auf einen Account, oder in Bezug auf über einen Account bereit gestellte Inhalte, wird Workbooster die Anfrage/Beschwerde an den/die anderen Mitinhaber bzw. den Kunden, zur Erledigung weiterleiten. Workbooster ist in einem solchen Fall berechtigt, den Mitinhabern des Account bzw. dem Kunden den im Zusammenhang mit der Anfrage/Beschwerde entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

2.7 Wartung, Störung und Unterbruch

Wartungsarbeiten, Störungsbehebungen, der Ausbau der Dienstleistungen etc. können vorübergehende Betriebsunterbrechungen erforderlich machen. Der Kunde wird, soweit planbar, über solche Betriebsunterbrechungen frühzeitig informiert. Der Kunde ist

grundsätzlich nicht berechtigt aufgrund von Unterbrüchen etwelche Ansprüche gegenüber Workbooster geltend zu machen.

Der Kunde ist verpflichtet, Workbooster allfällige ungeplante Störungen und Unterbrechungen, der von ihm beanspruchten Services, unverzüglich zu melden und Workbooster bei der Behebung der Störung nach Möglichkeit zu unterstützen, sowie alle dazu notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Workbooster behält sich vor, den Aufwand für das Eingrenzen und Beheben einer Störung dem Kunden in Rechnung zu stellen, falls der Kunde die Untersuchung verlangt hat und die Ursache der Störung auf das Verhalten des Kunden bzw. der von ihm benutzten Ausrüstung zurück zu führen ist.

2.8 Sicherheit

Der Kunde ist grundsätzlich selbst für die Sicherheit der ihm durch Workbooster zur Verfügung gestellten Zugänge und Services verantwortlich.

Der Kunde verpflichtet sich, Passwörter geeignet zu wählen, sorgfältig aufzubewahren und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Für die Verwendung seiner Zugangsdaten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Stellt der Kunde einen Missbrauch seines Zugangs, oder seines Services fest, hat er Workbooster unverzüglich zu informieren.

Workbooster behält sich das Recht vor, bei dem Verdacht der missbräuchlichen Nutzung eines Zugangs oder eines Services durch Dritte, den Zugang zu sperren, oder den entsprechenden Service vorübergehend abzuschalten.

Workbooster behält sich zudem das Recht vor, potenziell schädliche Dateien, sowie potenziell unerwünschte Zugriffe, Anfragen, oder Werbenachrichten, ohne die Benachrichtigung des Kunden, abzuweisen oder zu löschen, sowie offensichtlich rechtswidrige Inhalte zu sperren oder zu entfernen.

Workbooster ist bemüht ihre Systeme und Anwendungen gegenüber Missbräuchen und unerlaubten Zugriffen zu sichern. Hat der Kunde aus technischen Gründen dennoch die Möglichkeit auf irgend eine Weise Zugriff auf Systeme, Daten oder Leistungen zu erlangen, welche ihm gemäss Vertrag nicht zustehen, oder welche die vertraglich vereinbarten Leistungen übersteigen, so ist es dem Kunden ausdrücklich untersagt, diese ohne die Zustimmung durch Workbooster in irgend einer Weise einzusehen oder zu nutzen.

2.9 Datensicherung

Sofern nichts anderes vereinbart, ist der Kunde selbst für die Datensicherung verantwortlich. Workbooster übernimmt keinerlei Gewährleistung für die Sicherung der auf ihrem Server gespeicherten Daten und macht ihre Kunden darauf aufmerksam, dass die Sicherung der Datenbanken, Dateien und E-Mails zu jeweils unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt und daher ein allfälliger Datenverlust im Einzelfall nicht ausgeschlossen werden kann.

In Ausnahmefällen ist es zudem möglich, dass Workbooster aus technischen Gründen, z.B. wegen Wartungsarbeiten oder Störungen im System, für einzelne Tage keine Datensicherung vornehmen kann.

Im Auftrag des Kunden kann Workbooster versuchen Daten aus einer Datensicherungen wiederherstellen. Der dadurch entstandene Aufwand kann dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

