

## A ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. GELTUNGSBEREICH

Die Allgemeinen Bedingungen (AGB) gelten für alle Leistungen der Studio Informatica SA (nachstehend SISA) soweit dies Software as a Service (nachstehend SaaS-Dienst) sowie damit verbundene Projektdienstleistungen umfasst.

### 2. SAAS-DIENST

#### 2.1 LEISTUNGEN UND KONZEPT

Die Nutzung der Software als SaaS Dienste erfolgt über Fernzugriff; eine Installation der SaaS-Software auf der IT-Umgebung des Kunden findet nicht statt. Der SaaS-Dienst setzt sich aus folgenden Leistungskomponenten zusammen:

- Bereitstellung des SaaS-Dienstes durch SISA zur Nutzung durch den Kunden über Fernzugriff und Einräumung der hierfür erforderlichen Nutzungsrechte an der SaaS-Software
- Aufrechterhaltung des SaaS-Dienstes durch SISA während der Vertragslaufzeit
- Bereitstellung von Serverkapazität zur Speicherung und Sicherung der bei der Nutzung des SaaS-Dienstes generierten kundenspezifischen Daten
- Unterstützung des Kunden bei der Lösung von Anwendungsproblemen über einen Help Desk-Dienst.

#### 2.2 SAAS SOFTWARE

##### 2.2.1 BEREITSTELLUNG DER SAAS-SOFTWARE

SISA räumt dem Kunden die Möglichkeit ein, die SaaS-Software über einen externen Zugang im Rahmen des SaaS-Dienstes zu nutzen. Dafür wird sowohl die SaaS-Software als auch die zur Nutzung erforderliche Rechenleistung im SISA-Rechenzentrum in der Schweiz zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird dadurch in die Lage versetzt, auf die SaaS-Software ohne lokale Kopie, also mit nur geringer eigener Rechenleistung, zuzugreifen.

Zur Nutzung der SaaS-Software steht dem Kunden innerhalb des SISA-Rechenzentrums ein eigener virtueller Bereich zur Verfügung. Das SISA Rechenzentrum und der eigene virtuelle Bereich des Kunden sind online über Fernzugriff erreichbar. Die Nutzung der Datenverbindung bis zum Zugangspunkt des SISA-Rechenzentrums erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

Der Leistungsumfang der von SISA zur Verfügung gestellten SaaS-Leistungen ist im „Vertrag betreffend Nutzung von SaaS-Diensten im SISA Rechenzentrum“ definiert.

##### 2.2.2 NUTZUNGSRECHTE AN SAAS-SOFTWARE

SISA räumt dem Kunden im Rahmen des SaaS-Dienstes an der SaaS-Software ein persönliches, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, entgeltliches Recht zur Nutzung der SaaS-Software ein. Die SaaS-Software darf ausschliesslich innerhalb des eigenen virtuellen Bereichs des Kunden im System des SISA-Rechenzentrums genutzt werden.

Durch das vorgenannte Nutzungsrecht werden keine sonstigen Rechte an der Software, insbesondere kein Eigentum und keine Immaterialgüterrechte übertragen. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die angemeldeten und registrierten Nutzer innerhalb des eigenen Unternehmens des Kunden. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, Dritten eine Nutzungsmöglichkeit einzuräumen. Mit dem Kunden verbundene Unternehmen gelten als Dritte.

Die durch die Nutzung der SaaS-Software generierten Arbeitsergebnisse können vom Kunden frei verwendet und unbegrenzt vervielfältigt werden. Dem Kunden ist es untersagt, die SaaS-Software in rechtswidriger Weise oder zu rechtswidrigen Zwecken zu benutzen. Insbesondere dürfen

durch die SaaS-Software keine rechtswidrig beschafften oder Schutzrechte Dritter verletzende Daten verarbeitet werden. Ein Herunterladen der SaaS-Software sowie deren Weitergabe an Dritte sind nicht gestattet.

##### 2.2.3 DOKUMENTATION

Ein Benutzerhandbuch wird online als PDF-File zum Herunterladen zur Verfügung gestellt. Eine zusätzliche schriftliche Dokumentation gehört nicht zum Leistungsumfang.

Der Umfang des Nutzungsrechts an der Dokumentation entspricht demjenigen an der SaaS-Software.

##### 2.3 BEREITSTELLUNG VON SERVERKAPAZITÄT, DATENSICHERUNG UND ARCHIVIERUNG

Zusammen mit dem SaaS-Dienst wird dem Kunden in einem virtuellen Bereich Speicherplatz in dem gemäss Abschnitt B Service Level Agreement (SLA) definierten Umfang für Daten zur Verfügung gestellt. Der virtuelle Bereich des Kunden ist gegen unbefugten Zugriff und Datenverlust mit nach dem Stand der Technik angemessenen Sicherheitsvorkehrungen und Back-up-Verfahren geschützt. Kommt es intern bei SISA bzw. im Rechenzentrum zu einem Verlust der Arbeitsdaten des Kunden, so wird SISA kostenlos eine Rücksicherung des zuletzt gesicherten Standes durchführen. Jegliche weiteren Ansprüche gegen SISA, insbesondere auch Schadenersatzansprüche, sind in einem solchen Fall ausgeschlossen, sofern und soweit nicht wegen zwingender gesetzlicher Vorschriften gehaftet wird. Ist eine Datenrücksicherung aus einem nicht von SISA zu vertretenden Grund erforderlich, so kann SISA dem Kunden dafür eine Vergütung gemäss ihrer jeweils gültigen Preisliste berechnen.

Während der Laufzeit des Vertrags und für einen Zeitraum von 90 Tagen nach Vertragsende kann der Kunde seine gesicherten Daten gegen eine Gebühr gemäss der jeweils gültigen Preisliste von SISA, auf einem gängigen Datenträger beziehen.

## 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

### 3.1 INTERNE IT-INFRASTRUKTUR DES KUNDEN

Die Nutzung des SaaS-Dienstes erfordert ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit funktionsfähigem externem Zugang. Dieses System dient als Client für die Nutzung der zur Verfügung gestellten Anwendung.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen, um eine sichere und reibungslose Kommunikation mit dem SISA-Rechenzentrum zu gewährleisten.

SISA ist gerne bereit, den Kunden bei der Auswahl der entsprechenden Infrastrukturkomponenten zu unterstützen.

### 3.2 KOMMUNIKATIONSVERBINDUNG ZUM SISA-RECHENZENTRUM

Der Aufbau der Verbindung zum SISA-Rechenzentrum sowie der Betrieb des notwendigen Client-Rechners zur Nutzung der Anwendungssoftware liegen im Verantwortungsbereich des Kunden.

Der Kunde ermöglicht SISA im Rahmen der Wartung bei Bedarf den Fernzugriff auf Clients. Sofern ein Fernzugriff aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich ist, trägt der Kunde sämtliche SISA daraus entstehenden Mehrkosten.

### 3.3 ANMELDUNG UND PRINTING

Für die Funktion des SaaS-Dienstes ist eine ordnungsgemässe Anmeldung mit Benutzererkennung und Passwort erforderlich. Der Kunde gibt SISA Änderungen von Nutzerberechtigungen umgehend bekannt. Eine Nutzung des SaaS-Dienstes durch SISA nicht gemeldete oder unter

anderem als dem eigenen persönlichen Benutzernamen angemeldete Nutzer ist untersagt.

Die für den Ausdruck von Arbeitsergebnissen bzw. Dokumenten erforderlichen Drucker sind vom Kunden zu betreiben. SISA legt zusammen mit dem Kunden die entsprechenden Druckeranforderungen und -konfigurationen fest, sofern es sich um druckerabhängige Dokumente (z.B. Formulare, Labels) handelt.

### 3.4 PASSWORTSCHUTZ

Der Kunde verpflichtet sich, die persönlichen Benutzernamen und entsprechenden Passwörter geheim zu halten und diese Dritten nicht zugänglich zu machen.

### 3.5 DATENSICHERUNG UND ARCHIVIERUNG VON KUNDENDATEN

Die Arbeitsdaten im SISA Rechenzentrum werden mit standardisierten Save- und Backup Verfahren gesichert. Für Daten und Dokumente, für welche der Kunde zusätzlich die rechtskonforme elektronische Archivierung beauftragt (z.B. Declare-it Safe, Digital Dossier usw.), sichert SISA die Rechtskonformität des Archivs sowie dessen Unveränderbarkeit über eine Laufzeit von 10 Jahren, bzw. der im Vertrag vereinbarten Vertragsdauer zu. Die Archivierung erfolgt nach Schweizer Recht (GeBüV – Geschäftsbücherverordnung).

Für alle anderen archivierungspflichtigen Daten und Dokumente hat der Kunde durch geeignete Prozesse dafür zu sorgen, dass diese zusätzlich rechtskonform aufbewahrt werden. Für Daten, welche vom Kunden an SISA übermittelt werden, erstellt der Kunde interne Sicherungskopien.

### 3.6 ÄNDERUNGEN AN DER IT INFRASTRUKTUR DES KUNDEN

Der Kunde sichert zu, ohne Rücksprache mit SISA, keine Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes, der Software bzw. des Betriebs der eingesetzten Clients vorzunehmen und keine Einrichtungen, Software oder sonstige Daten zu verwenden, die zu derartigen Veränderungen führen können. Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, jegliche Versuche, Zugriff auf Daten Dritter zu erlangen, zu unterlassen.

### 3.7 VERTRAGS- UND RECHTSKONFORME NUTZUNG

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Inhalte, die ihm über den SaaS-Dienst zugänglich gemacht werden, ausschliesslich bestimmungsgemäss und nur für seinen eigenen Gebrauch zu nutzen. Der Kunde hat missbräuchliche Nutzung und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass er zur Bearbeitung der Arbeitsdaten über Drittpersonen unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten berechtigt ist.

### 3.8 MELDUNG VON SICHERHEITS- ODER BETRIEBSRISIKEN

Der Kunde verpflichtet sich, jegliche Umstände, welche die Sicherheit oder den Betrieb des SaaS-Dienstes beeinträchtigen könnten, unverzüglich SISA zu melden. Der Kunde wird dabei in zumutbarem Rahmen alle Massnahmen treffen, die eine Feststellung der Beeinträchtigungen und ihrer Ursachen ermöglichen bzw. deren Beseitigung erleichtern.

### 3.9 MITTEILUNG VON FEHLERN UND STÖRUNGEN

Mögliche Fehler oder Störungen der SaaS-Software sind SISA unverzüglich nach deren Entdeckung an das in Abschnitt B Service Level Agreement definierte SISA Helpdesk mitzuteilen.

## 4. VERGÜTUNG, ABRECHNUNG, VERZUG

### 4.1 VERGÜTUNG

Der Kunde zahlt an SISA für die Nutzung des SaaS-Dienstes eine monatliche Nutzungsgebühr, bestehend aus Basisgebühr und Modulgebühr (Lizenz). Ebenfalls werden monatlich mengenabhängige Transaktionsgebühren erhoben. Zusätzlich wird eine jährliche Gebühr für die Pflege der SaaS-

Software und die Bereitstellung von neuen SaaS-Software Releases (Pflegegebühr) sowie die Anwenderunterstützung (Helpdesk-Gebühr) in Rechnung gestellt. Die entsprechenden Gebühren sind im „Vertrag betreffend Nutzung von SaaS-Diensten im SISA Rechenzentrum“ geregelt.

### 4.2 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN UND ZAHLUNGSVERZUG

Die Vergütungen werden wie folgt in Rechnung gestellt:

- Nutzungsgebühr (Basis- und Modulgebühr): monatlich im Nachhinein
- Transaktionsgebühren: monatlich im Nachhinein
- Pflegegebühr und Helpdesk-Gebühr: jährlich im Voraus oder gemäss separater Vereinbarung.

Alle Rechnungen sind vom Kunden rein netto innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum auf das von SISA angegebene Konto zu bezahlen.

Rechnungen, die innerhalb der Zahlungsfrist nicht schriftlich beanstandet werden, gelten als anerkannt.

Kommt der Kunde mit seinen Zahlungspflichten in Verzug, so ist SISA berechtigt, ohne weitere Mahnung Verzugszinsen in Höhe von sechs Prozent (6%) nach Ablauf der Zahlungsfrist zu fordern. Bei einem Zahlungsverzug, der grösser als 60 Tage ist, ist SISA überdies berechtigt, den SaaS-Dienst unter Berücksichtigung einer Informationsfrist von 5 Tagen bis zum Zahlungseingang zu suspendieren.

### 4.3 VERRECHNUNG VON FORDERUNGEN

Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche einer Vertragspartei ist nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen der anderen Partei zulässig.

## 5. SCHUTZRECHTE UND RECHTSGEWÄHRLEISTUNG

### 5.1 RECHTE AN SaaS-SOFTWARE

Sämtliche Schutzrechte an der SaaS-Software stehen ausschliesslich SISA bzw. ihren Lizenzgebern zu. Die Nutzungsrechte des Kunden an der SaaS-Software sind in Ziffer 2.2.2 abschliessend geregelt.

Sofern ein Dritter gegen den Kunden wegen Verletzung angeblich ihm zustehender Schutzrechte in der Schweiz betreffend den vom Kunden vertragsgemäss genutzten SaaS-Dienst Ansprüche geltend macht, ist der Kunde verpflichtet, SISA unverzüglich schriftlich über den erhobenen Anspruch zu informieren, sie zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleiches, zu ermächtigen und sie dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang zu unterstützen. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, übernimmt SISA auf eigene Kosten die Verteidigung und allfällige dem Kunden durch rechtskräftiges Urteil auferlegte Kosten- und Schadenersatzleistungen.

Wenn sich nach Auffassung von SISA ergibt, dass der SaaS-Dienst Schutzrechte Dritter in der Schweiz verletzt oder verletzen könnte, wird SISA nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten Abänderungen vornehmen, um die mögliche Schutzrechtsverletzung zu beseitigen, oder Verhandlungen aufnehmen, um vom besser berechtigten Dritten die entsprechenden Rechte zu erwerben.

### 5.2 RECHTE AN ARBEITSDATEN DES KUNDEN

Sämtliche Rechte an Arbeitsdaten des Kunden, die dem SISA-Rechenzentrum übermittelt oder durch die Nutzung des SaaS-Dienstes generiert werden, stehen ausschliesslich dem Kunden bzw. seinen Lizenzgebern oder Datenlieferanten zu. Der Kunde bleibt immer Eigentümer der Daten. SISA ist berechtigt, die Arbeitsdaten des Kunden im Rahmen des Betriebs des SaaS-Dienstes gemäss diesem Vertrag zu bearbeiten.

Der Kunde stellt SISA von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die gegen SISA aufgrund einer widerrechtlichen,

persönlichkeitsverletzenden oder die Schutzrechte Dritter verletzenden Nutzung des SaaS-Dienstes durch den Kunden erhoben werden, und erstattet SISA sämtliche Kosten der Rechtsverteidigung sowie sonstige Schäden. Darüber hinaus ist SISA berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## 6. SACHGEWÄHRLEISTUNG

SISA wird die gemäss dem Vertrag geschuldeten Leistungen durch gehörig ausgebildetes Fachpersonal und angemessene technische Infrastruktur unter Einhaltung der in ihrem Betrieb üblichen Sorgfalt erbringen mit dem Ziel, den SaaS-Dienst in einem vertragsgemässen Zustand aufrecht zu erhalten und Mängel an der SaaS-Software so rasch als möglich zu beheben. Darüber hinaus gelten die Bestimmungen des Service Level Agreements (SLA) in Abschnitt B.

Die dem Kunden gemäss Vertrag zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe bei Verletzung der Gewährleistung sind abschliessend; vorbehalten bleiben weitergehende oder andere Ansprüche des Kunden in Folge zwingender gesetzlicher Bestimmungen.

## 7. HAFTUNG

### 7.1 UMFANG

Für die dem Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages aus irgendwelchen Rechtsgründen (wie Verzug, nicht oder nicht richtige Erfüllung, Sorgfaltsverletzung, Sachgewährleistung) durch SISA zugefügten direkten Sach- und Vermögensschäden übernimmt SISA innerhalb eines Vertragsjahres eine Haftung bis zum Betrag der in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des Schadens vom Kunden für die Nutzung des SaaS-Dienstes bezahlten Vergütung.

### 7.2 SAAS VERHINDERUNG AN DER ERFÜLLUNG

SISA haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an den zeitgerechten und sachgemässen Erfüllungen von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von SISA nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

### 7.3 AUSSCHLUSS

Für die Verwendung der Software und Arbeitsergebnisse ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich.

Jede Haftung oder Verpflichtung von SISA aus oder im Zusammenhang mit der nicht richtigen oder verspäteten Mitwirkung des Kunden, nicht korrekte Anwendung der Software, für Datenverlust und für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden oder Ansprüche Dritter wird wegbedungen.

### 7.4 HAFTUNG FÜR ERFÜLLUNGSGEHILFEN

SISA haftet für Handlungen und Unterlassungen ihrer Erfüllungsgehilfen wie für eigene.

### 7.5 WEITERGEHENDE HAFTUNG

Vorbehalten bleibt in jedem Fall eine weitergehende Haftung in Folge zwingender gesetzlicher Bestimmungen.

## 8. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

### 8.1 VERTRAULICHKEIT

Beide Vertragsparteien verpflichten sich selber wie auch ihrer Erfüllungsgehilfen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung der vertraglichen Leistungserbringung zugänglich werden, einschliesslich des Inhalts dieser AGBs und der entsprechenden Verträge. Diese Pflicht

bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen.

### 8.2 DATENSCHUTZ

Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung dieses Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragsparteien, deren Mitarbeiter, Unterauftragnehmer usw. führen kann. Sie erklären sich damit einverstanden, dass solche Daten zur Abwicklung und Pflege ihrer Geschäftsbeziehungen verwendet und zu diesem Zweck auch an Dritte wie zum Beispiel der Eidgenössischen Zollverwaltung und Unterauftragnehmern in der Schweiz bekannt gegeben werden können. Die bekanntgebende Partei wird in solchen Fällen durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes sorgen.

SISA hält sich an die Schweizer Datenschutzgesetze und Verordnungen und bearbeitet die Arbeitsdaten des Kunden, welche der Kunde an SISA übermittelt oder durch die Nutzung des SaaS-Dienstes generiert werden, im Auftrag des Kunden. Sobald die Daten für die vorgenannten Zwecke nicht mehr benötigt werden, werden sie gelöscht. SISA ist nicht als Inhaber einer allfälligen Datensammlung, sondern als Auftragsbearbeiter des Kunden zu qualifizieren.

## 9. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

### 9.1 INKRAFTTRETEN

Der Beginn des SaaS-Dienstes für den Kunden ist im Vertrag festgelegt. Voraussetzung für den Beginn des SaaS-Dienstes ist, dass der Kunde das Anmeldeformular für die Nutzung des Dienstes ordnungsgemäss ausgefüllt hat und SISA dem Kunden die Registrierungsbestätigung und das Passwort für den Zugang mitgeteilt hat.

### 9.2 LAUFZEIT UND BEENDIGUNG

Der Vertrag mit dem Kunden wird für eine unbestimmte Zeit geschlossen. Er ist für beide Parteien nach einer Mindestlaufzeit von 6 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende schriftlich kündbar, erstmals mit Wirkung per Ablauf der Mindestlaufzeit. Nach diesen 6 Monaten verlängert sich der Vertrag mit einer unbefristeten Laufzeit und einer Kündigungsfrist von 3 Monaten per Ende eines Quartals.

### 9.3 AUSSERORDENTLICHE BEENDIGUNG

Jede Vertragspartei hat das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden. Dies wenn die andere Partei wichtige Bestimmungen des Vertrages schwerwiegend und trotz schriftlicher Abmahnung mit eingeschriebenem Brief und Ansetzung einer angemessenen Nachfrist verletzt. Dies gilt auch bei Nichteinhalten der SLA gemäss Abschnitt B der AGBs, jedoch nur unter der Voraussetzung, dass die Nichterfüllung der SLAs nicht durch Infrastrukturkomponenten des Kunden verursacht wurde.

Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden kann SISA den Vertrag erst nach Ansetzung einer angemessenen letzten Frist zur Erfüllung und Androhung des Rücktrittsrechts mit eingeschriebenem Brief beenden. Vorbehalten bleibt das Recht von SISA zur Suspendierung des SaaS-Dienstes gemäss Ziffer 4.2.

## 10. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

### 10.1 VERTRAGSINHALT

Dieser AGBs und alle darauf basierenden Verträge regeln die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien abschliessend und ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen. Im Falle von Abweichungen gehen die jeweils letzten gültig zustande gekommenen Vertragsbestimmungen diesen AGBs vor.

SISA behält sich das Recht vor, den Leistungsumfang des SaaS-Dienstes mit einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten zum Quartalsende in zumutbarer Weise zu verändern, zu erweitern oder Leistungen einzustellen, welche nicht mehr dem aktuellen Standard entsprechen. Der Kunde hat in einem solchen Fall die Möglichkeit, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Quartalsende zu kündigen.

#### **10.2 HÖHERE GEWALT**

Die Vertragsparteien sind von der Verpflichtung zur Leistung aus dem Vertrag befreit, solange und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten beispielsweise Krieg, Streiks, Unruhen, Enteisungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie andere von den Parteien nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und schriftlich in Kenntnis zu setzen.

#### **10.3 SCHRIFTFORM**

Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen oder des Vertrages bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.

#### **10.4 MITTEILUNGEN**

Zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bestimmte Mitteilungen sind in schriftlicher Form, per Brief, Telefax oder E-Mail und anschliessender brieflicher Bestätigung, an die auf der Titelseite des Vertrages angegebenen Adressen der Vertragsparteien zu richten.

#### **10.5 TEILNICHTIGKEIT**

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser Vertragsbedingungen oder eines entsprechenden Vertrags als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck soweit wie möglich erreicht wird.

#### **10.6 ABTRETUNG UND ÜBERTRAGUNG**

SISA kann Verträge auf ein anderes verbundenes Unternehmen übertragen. SISA ist berechtigt, Leistungen des Vertrags auch durch Dritte (Subunternehmer) unter Berücksichtigung des Datenschutzes erbringen zu lassen.

#### **10.7 ANWENDBARES RECHT**

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

#### **10.8 STREITERLEDIGUNG**

Beide Vertragsparteien verpflichten sich im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben.

Wenn trotz der Bemühungen der Vertragsparteien auf gutlichem Wege keine Einigung zu Stande kommt, wird der ordentliche Richter am Sitz von SISA zur Entscheidung aller Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausschliesslich zuständig erklärt, unter Vorbehalte des Rechts von SISA, dem Kunden an dessen Sitz zu gelangen.

**B SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)****1. BEREITSCHAFTSZEITEN**

Das SISA Rechenzentrum steht den Kunden wie folgt zur Verfügung:

- Montag - Freitag 01.00 - 24.00 Uhr
- Samstag und Sonntag 01.00 - 20.00 Uhr
- Feiertage 01.00 - 24.00 Uhr

In Ausnahmefällen können die Bereitschaftszeiten temporär erweitert werden, falls dies vom Kunden gewünscht wird. Dies kann unter Berücksichtigung einer Mitteilungsfrist von 4 Wochen vom Kunden mit SISA schriftlich vereinbart werden. SISA ist bestrebt, diese Zusatzleistung wenn möglich zu erbringen.

**2. SYSTEMVERFÜGBARKEIT**

Die Verfügbarkeit des SISA Rechenzentrums beträgt mindestens 99.0 %.

**3. SPEICHERKAPAZITÄT UND -DAUER**

Die dem Kunden in einem virtuellen Bereich des SISA Rechenzentrums zur Verfügung gestellte Speicherkapazität entspricht dem bearbeiteten Datenvolumen während einem Zeitraum von jeweils 5 Jahren ab der ersten Datenspeicherung pro Geschäftsvorfall. Darüber hinausgehender Speicherplatz oder Speicherdauer kann gegen separate Vergütung zur Verfügung gestellt werden.

**4. ARCHIVIERUNG**

Für SISA Produkte und Leistungen, welche die rechtskonforme Archivierung beinhalten, sichert SISA die rechtskonforme Speicherung der archivierten Daten sowie deren Unveränderbarkeit über eine Laufzeit von 10 Jahren, bzw. der vertraglich vereinbarten Vertragsdauer zu.

**5. WARTUNGSFENSTER**

Ausserhalb der Bereitschaftszeiten gemäss Punkt 1, stehen die SaaS Dienste wegen Sicherstellungen, Wartungsarbeiten usw. dem Kunden normalerweise nicht zur Verfügung. Einmal pro Monat kann SISA an Wochenenden das Servicefenster zeitlich ausdehnen. Dies kann auch Einschränkungen während den Zugangszeiten bedeuten. Dies ist vorgesehen bei Hardwareerweiterungen, Release Updates für Betriebs- und Applikationssoftware, Kommunikationserweiterungen sowie anderen planbaren Arbeiten. Während der Wartungsarbeiten ist die Nutzung des SaaS-Dienstes nur eingeschränkt oder gar nicht möglich. SISA wird solche Arbeiten dem Kunden im Voraus entweder schriftlich oder per Email mitteilen.

**6. UMGANG MIT NICHT PLANBAREN AUSNAHMESITUATIONEN**

Von SISA nicht beeinflussbare Vorkommnisse können allenfalls zu kurzfristigen Ausfällen des Rechenzentrums führen. In einer solchen Ausnahmesituation wird SISA bestrebt sein, die Wieder Bereitstellung innert kürzester Frist, maximal jedoch 24 Stunden vorzunehmen. Eine angemessene Verlängerung im Einzelfall bleibt vorbehalten. Die Behebungsarbeiten für das Gesamt System haben jeweils höhere Priorität, als die Systembereitschaft für einen einzelnen Kunden.

Die vorstehenden Pflichten für SISA kommen nicht zum Tragen, wenn der Fehler oder die Störung auf Umstände zurückzuführen sind, auf die SISA keinen Einfluss hat. Dazu zählen insbesondere Störungen, die aus der Nutzung von nicht von SISA beigestellten Hardware-, Software- und Kommunikations-Komponenten herrühren.

**7. VERANTWORTUNG DES KUNDEN**

SISA übernimmt keine Verantwortung für die Einhaltung der Systemverfügbarkeit und der Bereitschaftszeiten für folgende Bereiche:

- Kommunikationsinfrastruktur bis zum SISA Rechenzentrum (z.B. Kommunikationsleitungen und -komponenten beim Kunden, Netzanbieter oder Netzwerkprovider)
- IT Infrastruktur beim Kunden, wie z.B. Clients, d.h. PCs, Kommunikationssoftware, Printer, Firewalls etc.

SISA ist bereit, den Kunden bei der Auswahl der Infrastruktur-Lösungskomponenten zu unterstützen.

**8. BEHEBUNG VON SOFTWAREFEHLERN**

Fehler in der SaaS-Software werden von SISA innerhalb angemessener Frist beseitigt. Geringfügige Fehler, die zu keiner nennenswerten Funktionsbeeinträchtigung führen, werden durch Updates beseitigt, die mit neuen Releases zur Verfügung gestellt werden.

**9. ÄNDERUNGEN DES SLA**

Änderungen an diesem SLA können von SISA unter Berücksichtigung einer Mitteilungsfrist von 2 Monaten, auf Ende eines Quartals, vorgenommen werden.

## C Helpdesk und Support

### 10. KOMPONENTEN

Die Helpdesk Leistungen von SISA beinhalten Support für:

- SISA Applikationssoftware inkl. Softwareupdates
- Hardware und Kommunikationsinfrastruktur
- Unterstützung und Updates bei der SISA Rechenzentrumsinfrastruktur

### 11. LEISTUNGSSPEZIFIKATION

#### 11.1 BEREITSTELLUNG DER HELPDESK LEISTUNG

Bereitstellung von

- Personal- und Infrastruktur-Ressourcen
- Einrichtung eines Fernzugriffs auf das Kundensystem, falls sinnvoll und notwendig
- Kenntnis des Informatik-Systems, der Informatik-Plattform und der Kommunikationsinfrastruktur.

#### 11.2 REMOTEUNTERSTÜTZUNG

A) Fernunterstützung für SISA Anwendungen als Auskunft und Remote Support (sofern die technischen Einrichtungen vorhanden sind) für

- Anwenderunterstützung für die Applikationssoftware
- Unterstützung beim Eruiern und Lösen von Problemen, die nicht auf Programmfehlern beruhen
- Unterstützung bei Softwarefehlern oder -funktionen
- Auskünfte zu Zollverfahren und zollspezifischen Informationen

B) Fernunterstützung für IT-Infrastruktur für

- Kommunikationsinfrastruktur
- Allgemeiner IT Support

Die Unterstützung wird in Form von Units gemäss „Vertrag betreffend Nutzung von SaaS-Diensten im SISA Rechenzentrum“ erbracht.

#### 11.3 ÄNDERUNGEN, TARIFUPDATES UND ZERTIFIKATSVERWALTUNG

Für Anwendungen, die Änderungen unterliegen, welche aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorschriften notwendig sind oder von Geschäftspartnern des Kunden vorgegeben werden (z.B. Tarifänderungen, Stammdatenänderungen, Installation und Updates von Zertifikaten oder andere von der Oberzolldirektion veranlasste Änderungen), werden funktionelle Erweiterungen oder Updates unter Verrechnung von Units erbracht.

#### 11.4 REAKTIONSZEIT

Bei Störungen, die den Betrieb des Kunden erheblich beeinträchtigen, erfolgt eine Intervention während der Bereitschaftsperiode (Ziffer 12.4) innert 4 Stunden nach Entgegennahme der vollständigen Störungsmeldung. Auf Wunsch des Kunden und zu den Standardansätzen gemäss Preisliste, kann SISA Leistungen zur Softwarepflege, welche innerhalb einer Bereitschaftsperiode begonnen wurden, ausserhalb der normalen Arbeitszeit fortsetzen. In allen übrigen Fällen beträgt die Reaktionszeit ein Arbeitstag. Kunden ohne Support- und Helpdesk-Vereinbarung werden entsprechend der jeweiligen Verfügbarkeit der Ressourcen behandelt. Kunden mit Support- und Helpdesk Vereinbarung gehen immer vor.

### 12. PFLICHTEN DES KUNDEN

#### 12.1 MELDEPROZESS

Störungsmeldungen sind mittels [eRequest](#) Management Portal an das SISA Helpdesk zu richten.

Störungsmeldungen haben zwingend folgenden Mindestinhalt aufzuweisen:

- Betroffene Software (Applikation)
- Zeitpunkt des erstmaligen Auftretens der Störung
- Beschreibung der Störung, insbesondere generierte Fehlermeldungen

- Beschreibung der Auswirkungen der Störung auf den Betrieb des Kunden.

#### 12.2 GEWÄHRUNG DES FERNZUGRIFFS

Der Kunde hat folgende Pflichten zu erfüllen:

- Gewährung des Zugriffs zu seiner Informatik-Anlage und seiner Programmbibliothek, soweit dies für die Unterstützungsarbeiten erforderlich ist.
- Das zur Verfügung stellen von Maschinenzeit, Datenträgern, Dokumentation und Arbeitsplatz, sowie der nötigen Kommunikationsverbindungen.

#### 12.3 EINHALTUNG DER NUTZUNGSBEDINGUNGEN

- Einhalten der gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benützung der Software.
- Ausschliessliche Verwendung einer gültigen und unterstützten Softwareversion der Hersteller und von SISA.

#### 12.4 UNTERSTÜTZUNGSBEREITSCHAFT

Die Bereitschaft erstreckt sich an jedem Arbeitstag sowie an regionalen Feiertagen von Montag bis Freitag über den Zeitraum von 07.30 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr. Ausgenommen sind nationale Feiertage.

## D DIENSTLEISTUNGEN

### 1. LEISTUNGSUMFANG

Es werden folgende Leistungen erbracht:

- Einrichten im SISA Rechenzentrum
- Einrichten, Tests und Inbetriebnahme Kommunikation
- Applikationsschulung
- Begleitung und Inbetriebnahme
- Schnittstellenberatung
- Schnittstellentests und –Inbetriebnahme
- Projektleitung und –Koordination
- Allfällige optionale, kundenspezifische Leistungen

### 2. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde erklärt sich einverstanden folgende Leistungen zu erbringen:

- Projektleitung durch einen fachlich verantwortlichen Ansprechpartner der Entscheidungen treffen und unverzüglich herbeiführen kann. Er koordiniert alle Aufgaben des Kunden und leitet die projektrelevanten Informationen zeitgerecht an SISA, allfällig involvierte Drittunternehmen sowie die kunden-internen Stellen weiter.
- Interne Schulung der Anwender
- Überwachung und Kontrolle der Dienstleistungen
- Gewährung des Zugangs zu Daten und Arbeitsplätzen
- Durchführung ablaufrelevanter Zwischenprüfungen und Fällen von Zwischenentscheiden

### 3. VERGÜTUNG

Sämtliche Leistungen und Kosten sind im „Vertrag betreffend Nutzung von SaaS-Diensten im SISA Rechenzentrum“ oder im entsprechenden Angebot beschrieben. Allfällige Zusatzleistungen werden nach Aufwand erbracht.

### 4. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

Leistungsänderungen sind jederzeit möglich. Solche Vereinbarungen über Änderungen bedürfen der Schriftform. Wirkt sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf die Vertragsbedingungen aus, kann SISA eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen - insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Änderung von Terminen verlangen. Die Kosten für die Erbringung von Leistungsänderungen erfolgen gemäss separater Offerte oder, falls nicht anders vereinbart, nach Aufwand.