

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

**zuletzt angepasst am 17.07.2023**

Livtec GmbH

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Gegenstand der Vereinbarung</b>	<b>4</b>
<b>2 Nutzungsbestimmungen</b>	<b>4</b>
<b>3 Benutzungsrecht</b>	<b>4</b>
<b>4 livCloud Lizenzgebühr und weitere Kosten</b>	<b>4</b>
4.1 Konditionen	4
4.2 Zahlungsmodalitäten	5
4.3 Mahnung und Deaktivierung	5
4.4 Preisänderungen	5
<b>5 Gewährleistung</b>	<b>5</b>
5.1 Im Allgemeinen	5
5.2 Besondere Konfigurationen	5
<b>6 SLA</b>	<b>6</b>
<b>7 Haftung</b>	<b>6</b>
7.1 Direkte Schäden	6
7.2 Folgeschaden	6
7.3 Verhinderung an der Erfüllung	6
<b>8 Datenschutz (Verwendung der Daten)</b>	<b>6</b>
8.1 Rechtliche Hinweise	6
8.2 Mitwirkungspflicht	6
8.3 Protokolldaten, Logs	7
<b>9 Fremdleistungen</b>	<b>7</b>
9.1 Support	7
<b>10 Vertraulichkeitserklärung</b>	<b>7</b>
10.1 Begriffsdefinition	7
10.2 Erklärung	8
10.3 Gültigkeit	8
<b>11 Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen</b>	<b>8</b>
11.1 Providerwechsel	8
11.2 Vertragsänderungen	9

<b>12 Dauer, Umfang und Kündigung des Vertrages</b>	<b>9</b>
12.1 Beginn	9
12.2 Dauer	9
12.3 Kündigung	9
<b>13 Weitergabe des Services</b>	<b>9</b>
<b>14 Missbrauch</b>	<b>9</b>
<b>15 Vertragsabschluss</b>	<b>10</b>
<b>16 Schlussbestimmungen</b>	<b>10</b>
16.1 Geltung des Vertrags	10
16.2 Teilnichtigkeit	10
16.3 Ausfertigung	10
16.4 Anwendbares Recht	10
16.5 Gerichtsstand	10
16.6 SLA	10

## 1 Gegenstand der Vereinbarung

Die Livtec GmbH bietet dem Kunden Cloud-basierte IT-Services und Funktionalitäten an. Diese Dienstleistungen werden durch ein eigenständiges Service Level Agreement (SLA) geregelt, das Leistungen und Gewährleistungen festlegt.

## 2 Nutzungsbestimmungen

Diese Vereinbarung stellt kein Kaufvertrag dar, sondern gewährt Ihnen ein befristetes Nutzungsrecht. Die Livtec GmbH gewährt Ihnen ein nichtausschliessliches Recht zur Nutzung der livCloud und des dazugehörigen Materials, unter der Voraussetzung, dass Sie den folgenden Bedingungen zustimmen. Falls Sie Softwarelizenzen nutzen möchten, die nicht über die livCloud erworben werden, müssen Sie diese separat durch einen Lizenzvertrag erwerben.

Durch die Inanspruchnahme der Services der Livtec GmbH erklären Sie sich ausdrücklich mit den folgenden Vertragsbestimmungen einverstanden.

## 3 Benutzungsrecht

Der Kunde erhält während der Laufzeit des Vertrags mit der Livtec GmbH das Recht zur Nutzung der livCloud. Die livCloud dient dem Kunden als externer Service zur Verwendung von Software und zur Verwaltung von Daten.

Die vollständige Nutzung der Funktionalitäten der livCloud wird dem Kunden nach Bezahlung der Nutzungs- und Einrichtungskosten ermöglicht. Der Kunde erhält Zugangsdaten, mit denen er sich beim Zugriff auf die livCloud authentifizieren kann.

Die Weitergabe der Zugangsdaten zur Nutzung der livCloud an Dritte ist ohne die Zustimmung der Livtec GmbH nicht gestattet.

Die bereitgestellte Software in der livCloud ist urheberrechtlich geschützt (Copyright). Jegliche unberechtigte Nutzung dieses Produkts, sei es durch das Urheberrechtsgesetz oder die nachfolgenden Vertragsbestimmungen, kann rechtlich geahndet werden.

## 4 livCloud Lizenzgebühr und weitere Kosten

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich in der detaillierten Rechnung aufgeführt. Der Kunde darf nur die Services nutzen, die auf der Abrechnung ausgewiesen sind.

Die Kosten für Lizenzen sowie für Updates und Wartung von Softwarelizenzen, die nicht über die Livtec GmbH gemietet werden, sind separat und nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Steuern und Abgaben, die im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, sowie deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

### 4.1 Konditionen

Arbeiten werden grundsätzlich während der offiziellen Büroöffnungszeiten gemäss den vereinbarten Konditionen im Angebot durchgeführt und abgerechnet.

Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden nach Vereinbarung am Abend, an Wochenenden oder an Feiertagen durchgeführt werden müssen, unterliegen den folgenden Zuschlägen:

Abendstunden: Zuschlag von 50%

Wochenende: Zuschlag von 100%

Feiertage: Zuschlag von 100%

## **4.2 Zahlungsmodalitäten**

Die Lizenz- und Nutzungsgebühren werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage netto. Nach Ablauf von 30 Tagen seit Rechnungsstellung gerät der Kunde in Verzug und ist verpflichtet, Verzugszinsen in Höhe von 5 % zu zahlen.

Forderungen der Livtec GmbH sind stets vollständig und ohne Abzüge zu begleichen. Eine Verrechnung mit Forderungen des Kunden gegenüber der Livtec GmbH ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Falls der Kunde mit einzelnen Positionen auf der Monatsrechnung nicht einverstanden ist, berechtigt dies nicht zur vollständigen Nichtzahlung der Rechnung. Die Monatsrechnung ist stets vollständig und innerhalb der Zahlungsfrist zu begleichen. Etwaige Differenzen sind vom Kunden der Livtec GmbH zu melden. Sofern die Livtec GmbH anschliessend schriftlich eine Anpassung oder Korrektur bestätigt, wird dies als Gutschrift oder Zuschlag auf der nächsten Monatsrechnung berücksichtigt.

## **4.3 Mahnung und Deaktivierung**

Nach Erhalt der ersten Mahnung ist die Livtec GmbH berechtigt, den Zugang zur livCloud zu deaktivieren, bis die offenen Rechnungen ordnungsgemäss beglichen wurden. Für die Reaktivierung der Konten fallen die üblichen Aktivierungsgebühren an.

Folgende Mahngebühren gelten:

Erste Mahnung: CHF 10.-

Zweite Mahnung: CHF 25.-

Jede weitere Mahnung: CHF 50.-

## **4.4 Preisänderungen**

Die Livtec GmbH behält sich das Recht vor, Preisänderungen von Partnern bei deren Software oder Services monatlich an den Kunden weiterzugeben. Das bedeutet, dass Preise aufgrund von Preisänderungen seitens Partner monatlich an den Kunden angepasst werden können.

Etwaige andere Preisänderungen liegen im Ermessen der Livtec GmbH und werden spätestens 30 Tage vor Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist bekannt gegeben.

# **5 Gewährleistung**

## **5.1 Im Allgemeinen**

Die Livtec GmbH kann keine Garantie oder Gewährleistung dafür übernehmen, dass die bereitgestellte livCloud ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen genutzt werden kann. Ebenso kann nicht garantiert werden, dass die Korrektur eines Fehlers das Auftreten anderer Fehler ausschliesst.

## **5.2 Besondere Konfigurationen**

Sofern die livCloud von speziellen Betriebssystemen, Schnittstellen oder anderen Hardware- und Softwarekonfigurationen abhängt, ist der Kunde verpflichtet, die Livtec GmbH vorab schriftlich darauf hinzuweisen.

## **6 SLA**

Der Umfang der vereinbarten Dienstleistungen (Service Level Agreement) ist in einem separaten Dokument festgelegt.

## **7 Haftung**

### **7.1 Direkte Schäden**

Die Livtec GmbH haftet für direkte Schäden, die dem Kunden aus irgendeinem Grund im Zusammenhang mit der Erfüllung entstanden sind, wie z.B. Gewährleistung, Nichterfüllung, Fahrlässigkeit, Verzug oder Verletzung von Schutzrechten. Diese Haftung besteht nur, wenn der Schaden nachweislich grob fahrlässig oder vorsätzlich durch den Auftragnehmer verursacht wurde.

Für direkte Schäden, die auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, übernimmt die Livtec GmbH bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur maximalen Höhe der innerhalb von 3 Monaten vom Auftraggeber zu zahlenden Gebühren für diejenigen Services, die den Schaden verursacht haben. Gebühren für Aufschaltung, Installation, Hardware sowie Softwarelizenzen sind von dieser Haftungsbeschränkung ausgenommen. Diese Begrenzung gilt nicht für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden.

### **7.2 Folgeschaden**

Jegliche weitere Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen, dem Einsatz und der Verwendung der Arbeitsergebnisse sowie den daraus resultierenden Ergebnissen, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Arbeitsausfall, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, zusätzliche Aufwendungen des Auftraggebers, Datenrekonstruktion und -wiederherstellung oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

### **7.3 Verhinderung an der Erfüllung**

Die Livtec GmbH haftet nicht, wenn sie aufgrund von Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, an der rechtzeitigen oder ordnungsgemässen Erfüllung ihrer Leistungen gemäss diesem Vertrag gehindert wird.

## **8 Datenschutz (Verwendung der Daten)**

### **8.1 Rechtliche Hinweise**

Es liegt in der Verantwortung des Kunden zu prüfen, ob gesetzliche Bestimmungen ihn dazu verpflichten, seine Kunden darüber zu informieren, dass die Datenverarbeitung bei einem Dritten (Livtec GmbH) erfolgt, und gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einzuholen.

### **8.2 Mitwirkungspflicht**

Der Kunde verpflichtet sich, die Daten und den Zugriff darauf technisch und organisatorisch vor unbefugter Nutzung zu schützen. Diese Pflicht kann nicht allein der Livtec GmbH übertragen werden.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zur Geheimhaltung aller Daten, die im Zusammenhang mit dem Zugriff auf das System und dem Standort der Rechenzentren der Livtec GmbH stehen.

Der Kunde verpflichtet sich, in seinem Unternehmen eine Person als internen IT-Verantwortlichen zu benennen und den Namen dieser Person der Livtec GmbH mitzuteilen. Supportanfragen werden ausschliesslich zwischen dem internen IT-Verantwortlichen des Kunden und dem Support der Livtec GmbH abgewickelt.

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Migration aktiv mitzuwirken. Dazu gehört die Offenlegung aller relevanten Informationen über die aktuelle IT-Infrastruktur des Kunden, wie Systeme, Anwendungen, Einstellungen, Konfigurationen, Lizenzen usw.

Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, während der Migrationsphase intensive Tests an allen Systemen und Anwendungen durchzuführen und diese geordnet der Livtec GmbH mitzuteilen.

Bei unzureichender Mitwirkung des Kunden bei der Migration ist die Livtec GmbH berechtigt, die dadurch entstehenden zusätzlichen Aufwendungen dem Kunden zusätzlich zu den im Angebot vereinbarten Migrationskosten in Rechnung zu stellen.

Der Kunde verpflichtet sich, bei Supportanfragen ausreichend und nachvollziehbare Informationen bereitzustellen, damit der Support der Livtec GmbH das Problem verstehen und nachvollziehen kann. Der Kunde ist auch verpflichtet, bei der Eingrenzung und Lösung von Supportfällen mitzuhelfen, z.B. durch Bereitstellung von Informationen, Zugängen, Durchführung von Tests usw.

### **8.3 Protokolldaten, Logs**

Die Livtec GmbH bestätigt, dass Vorgänge, die im System protokolliert werden, ausschliesslich zur Erfüllung des SLA, zur Fehlerbehebung oder zur Erfassung von Leistungsdaten verwendet werden und den gleichen Vertraulichkeitsregeln wie Kundendaten unterliegen.

## **9 Fremdleistungen**

Die Livtec GmbH bestätigt, dass alle Leistungen, die nicht ausdrücklich aufgeführt sind, von ihr selbst erbracht werden. Im Falle von Änderungen wird die Livtec GmbH den Kunden vor dem Inkrafttreten der Änderungen darüber informieren.

### **9.1 Support**

Für den Support und die Wartung spezifischer Programme behält sich die Livtec GmbH ausdrücklich vor, bei Bedarf Fremdleistungen von den entsprechenden Softwarelieferanten in Anspruch zu nehmen.

## **10 Vertraulichkeitserklärung**

### **10.1 Begriffsdefinition**

In der folgenden Erklärung bezieht sich der Begriff "Daten" auf alle Informationen, die im Rahmen oder im Vorfeld der Zusammenarbeit entstehen oder übermittelt werden, einschliesslich Gespräche, Unterlagen und Einblicke sowie Inhalte, die vom Kunden in das System eingebracht oder auf Datenträgern gespeichert werden.

Als "vertraulich" gelten alle Daten, die nicht bereits öffentlich bekannt sind oder während der Zusammenarbeit öffentlich bekannt werden, sofern dies nicht aufgrund einer Verletzung dieser Erklärung geschieht. Als "nicht vertraulich" gelten belanglose Inhalte, die in keinem erkennbaren Zusammenhang mit vertraulichen Daten stehen.

## 10.2 Erklärung

Die Livtec GmbH erklärt hiermit:

- Die Daten des Kunden werden streng vertraulich behandelt und Dritten gegenüber absolut geheim gehalten. Die Daten des Kunden werden weder weitergegeben noch öffentlich bekannt gemacht oder öffentlich zugänglich gemacht.
- Die Daten des Kunden werden ausschliesslich im Rahmen und zum Zweck der Erfüllung des SLA sowie einer möglichen Erweiterung desselben eingesehen, kopiert, gesichert, bearbeitet oder ausgewertet.
- Die Daten des Kunden werden nur innerhalb des eigenen Unternehmens Personen offengelegt oder zugänglich gemacht, wenn dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Externe Supportmitarbeiter erhalten nur Zugriff, wenn sie beruflich oder anderweitig schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden.
- Falls gesetzliche oder behördliche Bestimmungen oder Anordnungen die Offenlegung der Kundendaten gegenüber Dritten erfordern (z.B. im Rahmen einer Revision), wird die Livtec GmbH den Kunden schriftlich darüber informieren, sobald sie selbst Kenntnis von dieser Verpflichtung erlangt, soweit dies möglich und zulässig ist.
- Nach Beendigung des Vertrages werden die Kundendaten in der livCloud gelöscht.

## 10.3 Gültigkeit

Diese Vertraulichkeitserklärung tritt mit der Unterzeichnung dieses Vertrages durch beide Parteien in Kraft. Der Kunde erklärt gleichzeitig, dass er sich in gleicher Weise auch bezüglich der Daten der Livtec GmbH verpflichtet.

Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung der übertragenen Daten gemäss dieser Erklärung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages unberührt und hat uneingeschränkte Gültigkeit über das Vertragsende hinaus.

Diese Vertraulichkeitserklärung kann als Auszug aus dem Vertrag an Dritte weitergegeben werden, sofern dies zur Nachweisführung erforderlich ist.

# 11 Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen

## 11.1 Providerwechsel

Die Livtec GmbH garantiert, dass bei einer ordentlichen Kündigung des Vertrages durch den Kunden eine fehlerfreie und vollständige Übergabe des Datenbestandes zum Ende des letzten Zugriffs erfolgt. Die Daten werden auf geeigneten Medien übergeben, deren Kosten vom Kunden gesondert zu tragen sind. Der Kunde ist verpflichtet, die erforderlichen Datenträger (z. B. USB-Festplatte) zur Verfügung zu stellen und den Zeitpunkt der Übergabe rechtzeitig anzukündigen. Falls der Kunde seine Daten nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung der Zusammenarbeit anfordert, geht die Livtec GmbH davon aus, dass diese nicht mehr benötigt werden und ist berechtigt, sie zu löschen.

Sollte die Livtec GmbH aus irgendeinem Grund nicht mehr in der Lage sein, die Leistungen gemäss diesem Vertrag aufrechtzuerhalten, gewährleistet sie dem Kunden uneingeschränkten und kostenlosen Zugriff auf alle verfügbaren Sicherungen sowie auf alle erforderlichen Informationen, einschliesslich der Softwarekonfiguration und Hilfsmittel, die den Übergang zu einem anderen Anbieter oder die interne Implementierung erleichtern.



## 11.2 Vertragsänderungen

Eine Änderung des Vertrages und seiner Anhänge ist jederzeit möglich, sofern beide Parteien schriftlich zustimmen.

Änderungen, die dem Kunden Vorteile bringen, können von der Livtec GmbH jederzeit einseitig und ohne Ankündigung vorgenommen werden (z. B. Leistungsverbesserungen).

Alle anderen Änderungen müssen von der Livtec GmbH innerhalb angemessener Fristen angekündigt werden, die es dem Kunden ermöglichen, eine ordentliche Kündigung auszusprechen und die Änderungen abzulehnen.

Der Vertrag und die entsprechenden Anhänge können als separate Module geändert und ausgetauscht werden. Der Austausch einzelner Seiten ist jedoch nicht möglich.

## 12 Dauer, Umfang und Kündigung des Vertrages

### 12.1 Beginn

Dieser Vertrag und alle Spezifikationen bzw. Nachträge treten mit der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft. Die zu erbringenden Leistungen beginnen, sobald der Kunde über das zu wartende Softwaresystem verfügt.

### 12.2 Dauer

Dieser Vertrag und alle Anhänge haben eine Mindestdauer von einem Monat. Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag stillschweigend um jeweils einen Monat.

### 12.3 Kündigung

Nach Ablauf des ersten Monats kann der Vertrag und alle Anhänge von beiden Vertragspartnern unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines Monats gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

Die Livtec GmbH kann den Vertrag sofort kündigen, wenn die fälligen Gebühren nicht innerhalb von 10 Tagen nach der zweiten Mahnung beglichen werden. Diese Kündigung entbindet den Kunden jedoch nicht von der Erfüllung des Vertrages, selbst wenn während der Zeit bis zur endgültigen Überweisung des ausstehenden Betrags inklusive Mahn- und Verwaltungskosten kein Zugriff auf die livCloud möglich war.

Die Nachforderung der bis zur Kündigung pro rata temporis angefallenen Gebühren sowie der Ersatz weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

## 13 Weitergabe des Services

Beide Parteien verpflichten sich, alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen eventuellen Rechtsnachfolger zu übertragen.

## 14 Missbrauch

Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung der livCloud durch den Kunden oder seine Mitarbeiter ist die Livtec GmbH berechtigt, den Zugriff sofort zu sperren. Als Missbrauch gelten unter anderem:

- Verbreitung von Spam, Viren oder Malware, sei es absichtlich oder unbeabsichtigt
- Installation von Fremdsoftware in der livCloud
- Versuche, umfassendere Zugriffsrechte in der livCloud zu erlangen

- Zugriff auf fremde Daten
- Löschen von fremden Daten

## **15 Vertragsabschluss**

Mit der ersten Nutzung der Livtec GmbH Services durch den Kunden treten automatisch die Verträge, Angebote, AGB und SLAs in Kraft. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und das SLA sind integrale Bestandteile eines jeden Vertrags und Angebots.

## **16 Schlussbestimmungen**

Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Unstimmigkeiten unabhängig von den im Vertrag vorgesehenen Rechtsmitteln zunächst alle Möglichkeiten einer einvernehmlichen Regelung auszuschöpfen.

### **16.1 Geltung des Vertrags**

Die AGB sind integraler Bestandteil eines jeden Vertrags oder Angebots und treten automatisch in Kraft, sobald der Vertrag oder das Angebot von beiden Parteien unterzeichnet wird.

### **16.2 Teilnichtigkeit**

Sollten Teile dieses Vertrags ungültig oder unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen des Vertrags oder Angebots weiterhin wirksam. Die Vertragsparteien werden den Vertrag so auslegen und gestalten, dass der angestrebte Zweck mit den ungültigen oder unwirksamen Teilen so weit wie möglich erreicht wird.

### **16.3 Ausfertigung**

Jeder Vertrag oder jedes Angebot wird in zweifacher Ausfertigung unterzeichnet. Jede Vertragspartei erhält ein vollständig unterzeichnetes Exemplar.

### **16.4 Anwendbares Recht**

Alle Verträge und Angebote unterliegen dem schweizerischen Recht.

### **16.5 Gerichtsstand**

Als Gerichtsstand wird der Sitz der Livtec GmbH vereinbart. Der Kunde erklärt hiermit, sich den Entscheidungen des oben genannten Gerichtsstands zu unterwerfen und auf den Gerichtsstand seines eigenen Firmensitzes zu verzichten. Livtec GmbH behält sich jedoch das Recht vor, die Gerichte am Wohnort oder Sitz des Kunden anzurufen.

### **16.6 SLA**

Das SLA unter [www.livtec.ch/terms](http://www.livtec.ch/terms) ist massgebend.