



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zuletzt angepasst am 23.08.2023

Livtec GmbH

Dokument Meta Informationen	
Status	Genehmigt
Vertraulichkeit	Öffentlich
Autor	Livtec GmbH
Erstelldatum	23.08.2023

Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich und Geltung	3
2 Vertragsschluss	3
3 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile	3
4 Vertragsänderungen	3
5 Preise und Zahlungsbedingungen	3
5.1 Preisänderungen	5
6 Eigentum an Hardware «livLink»	5
7 Gewährleistung	5
8 Leistungserbringung	6
9 Verpflichtungen des Kunden	6
10 Vertragsbeginn und Vertragsbeendigung	7
10.1 Kündigung	8
10.2 Folgen einer Vertragsbeendigung	8
11 Geheimhaltung, Datenschutz sowie Datensicherheit	9
11.1 Protokolldaten, Logs	9
11.2 Vertraulichkeitserklärung	9
11.3 Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)	10
11.4 Erklärung	10
12 Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen	10
12.1 Fehlende Leistungserbringung seitens Livtec	10
13 Schlussbestimmungen	11
13.1 Weitergabe des Services	11
13.2 Haftung	11
13.3 Verhinderung an der Erfüllung	12
13.4 Folgeschaden	12
13.5 Geistiges Eigentum	12
13.6 Geltung des Vertrags	12
13.7 Teilnichtigkeit	12
13.8 Ausfertigung	12
13.9 Anwendbares Recht	12
13.10 Gerichtsstand	12

1 Anwendungsbereich und Geltung

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten unter anderem für den Abschluss, den Inhalt und die Abwicklung von Verträgen zwischen den Kunden und der Firma Livtec GmbH (im Folgenden als "Livtec" bezeichnet). Diese Verträge betreffen die Erbringung von regelmässigen Dienstleistungen im Rahmen von Cloud-basierten IT-Services sowie die Bereitstellung von Software über die Plattform "livCloud" und die Zurverfügungstellung von Hardware in Form des "livLinks". Die vorliegenden Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und Livtec in Bezug auf die Cloud-Infrastruktur "livCloud".

2 Vertragsschluss

Die Livtec unterbreitet dem Kunden üblicherweise ein Angebot in Form eines Vertragsentwurfs. Das Angebot, einschliesslich Präsentationen, stellt die Livtec in der Regel kostenfrei zur Verfügung. Sofern im Angebot keine abweichenden Angaben gemacht werden, bleibt das Angebot von Livtec für einen Zeitraum von 60 Tagen ab dem Datum der Angebotserstellung bindend.

Der Vertrag kommt zustande, sobald beide Parteien den Vertrag unterzeichnet haben. Die Vereinbarung gilt auf jeden Fall als abgeschlossen, sobald der Kunde die livCloud nutzt.

3 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

Livtec bietet Dienstleistungen in den Bereichen Datacenter, Datenübertragung, Sicherheit, Systemengineering, Server- und Storage-Engineering und Beratung an.

Die umfassende vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und Livtec setzt sich aus den folgenden Dokumenten zusammen:

- Vertrag
- Nachträge / Vertragszusätze
- Service Level Agreement (SLA)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen den einzelnen Dokumenten gilt die oben genannte Reihenfolge.

Das geltende SLA und AGB befindet sich unter <https://livtec.ch/terms>

4 Vertragsänderungen

Die Livtec behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit zu ändern. Über solche Änderungen der AGB wird der Kunde schriftlich mindestens 30 Tage zuvor informiert. Sollten die Änderungen zuungunsten des Kunden ausfallen, steht ihm das Recht zu, den Vertrag gemäss den geltenden Kündigungsfristen aufzulösen.

5 Preise und Zahlungsbedingungen

Die livCloud wird als Abonnement auf monatlicher Basis vertrieben. Dabei wird ein Betrag für die Infrastruktur und die Anzahl physischer Benutzer verrechnet, dies ergibt den Abonnementpreis.



Die im Vertrag festgelegten Abonnements werden dem Kunden gemäss dem vereinbarten Abonnementspreis regelmässig im Voraus in Rechnung gestellt.

Dieser Abonnementspreis deckt die erforderlichen Leistungen ab, die zur ordnungsgemässen Erfüllung des Services notwendig sind.

Zusätzliche Leistungen, die nicht enthalten sind (z. B. Supportleistungen o.ä.), werden gemäss den vereinbarten Preisen separat im Folgemonat in Rechnung gestellt.

Eine Verrechnung mit Forderungen des Kunden gegenüber der Livtec ist ausdrücklich ausgeschlossen. Im Falle, dass der Kunde Einwände gegen bestimmte Positionen auf der monatlichen Rechnung hat, berechtigt dies nicht zur vollständigen Nichtzahlung der Rechnung. Die monatliche Rechnung ist stets innerhalb der vorgegebenen Zahlungsfrist vollständig zu begleichen. Eventuelle Differenzen sollten der Livtec vom Kunden gemeldet werden. Nach einer schriftlichen Bestätigung durch die Livtec, die eine Anpassung oder Korrektur bestätigt, wird, sofern möglich, eine überarbeitete Rechnung mit einer neuen Zahlungsfrist ausgestellt. Sollte dies nicht machbar sein, wird die entsprechende Anpassung entweder als Gutschrift oder als Zuschlag auf der nächsten monatlichen Rechnung berücksichtigt.

Arbeiten werden grundsätzlich während der offiziellen Büroöffnungszeiten gemäss den vereinbarten Konditionen im Angebot und den SLA 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 auf unseren Support Stundensatz:

- Abendstunden (ab 18 Uhr): Zuschlag von 50%
- Wochenende und Feiertage (offizielle Feiertage im Kanton Zug): Zuschlag von 100%

Alle Steuern und Abgaben, die im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss oder der Erfüllung des Vertrages zwischen den Parteien anfallen oder erhöht werden, gehen zu Lasten des Kunden. Sämtliche Preise in Angeboten und Verträgen zwischen dem Kunden und Livtec verstehen sich Netto und in Schweizer Franken, ohne Skontoabzug.

Rechnungen der Livtec sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu begleichen. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. In diesem Fall hat die Livtec Anspruch auf 5% Verzugszinsen sowie auf Ersatz aller mit der Mahnung, dem Inkasso, Anwalts- und Gerichtskosten sowie eventuellem weiterem Schaden verbundenen Kosten.

Livtec wird den Kunden zunächst mahnen und ihm eine Nachfrist von 10 Tagen gewähren. Wenn der Kunde diese Nachfrist verstreichen lässt, setzt Livtec eine letzte Nachfrist von erneut 10 Tagen. Sollte der Kunde die ausstehenden Rechnungen auch dann nicht begleichen, behält sich Livtec das Recht vor, ohne weitere Mahnung die Erbringung der vereinbarten Services zu unterbrechen oder zu beenden.

Es wird vom Kunden erwartet, bei aktiven Mahnungen Kontakt mit der Livtec aufzunehmen und eine Begründung und ein Zahlungsziel anzugeben, damit in Ausnahmefällen Fällen ein Mahnstopp aktiviert werden kann, dies insbesondere aufgrund der Kündigungsmöglichkeit der Livtec bei Zahlungsverzug. Die Entscheidung für einen Mahnstopp liegt allein bei der Livtec.

Eine Beendigung 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. Die hieraus resultierenden Schäden und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

5.1 Preisänderungen

Die Livtec behält sich das Recht vor, Preisänderungen von Partnern bei deren Software oder Services die Preise sich erhöhen oder reduzieren, jeweils monatlich an den Kunden weiterzugeben.

Etwaige andere Preisänderungen seitens der Livtec sind nicht geplant. Sollten doch Preisänderungen nötig sein, werden diese mindestens 30 Tage zuvor angekündigt, um eine ordentliche Änderungskündigung seitens Kunde zu ermöglichen.

6 Eigentum an Hardware «livLink»

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, bleibt jegliches Eigentum an der Hardware, die von Livtec im Rahmen der Vertragserfüllung beschafft oder dem Kunden zur Verfügung gestellt wird, bei Livtec. Dies gilt selbst dann, wenn die Hardware in den Räumlichkeiten des Kunden installiert und in Betrieb genommen wird. Dem Kunden steht das Recht zu, die Hardware im Rahmen der Serviceinanspruchnahme zu nutzen.

Die Eigentümerschaft an der Hardware verbleibt bei Livtec. Das Entfernen von Beschriftungen und Kennzeichnungen, die auf das Eigentum von Livtec hinweisen, ist untersagt.

Während der Dauer des Eigentumsvorbehalts ist der Kunde dazu verpflichtet, die gelieferte Hardware auf eigene Kosten sorgfältig zu behandeln, vor Schäden und unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde wird zudem alle erforderlichen Massnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der Eigentumsanspruch von Livtec weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

7 Gewährleistung

Die Livtec hat das Ziel, seine Dienstleistungen soweit möglich an sieben Tagen der Woche und 24 Stunden am Tag störungsfrei und ohne Unterbrechungen zu erbringen. Es gilt dabei der entsprechende SLA-Vertrag unter <https://livtec.ch/terms>

Die Livtec kann leider keine Garantie oder Gewährleistung dafür übernehmen, dass die livCloud ununterbrochen und ohne Fehler in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit sämtlichen bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen verwendet werden kann. Gleichzeitig kann die Livtec nicht versprechen, dass die Behebung eines Fehlers das Auftreten anderer Fehler ausschliesst.

Die Livtec verpflichtet sich, sich die IT-Sicherheit der eigenen Systeme auf dem aktuellen technischen Stand zu halten.

Bei nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrüchen informiert Livtec seine Kunden so rasch wie möglich. Sie verpflichtet sich, die Störung im Rahmen seiner Möglichkeiten so bald wie möglich zu beheben.

8 Leistungserbringung

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

Durch die Inanspruchnahme der Services der Livtec erklärt sich der Kunde ausdrücklich mit den Vertragsbestimmungen einverstanden.

9 Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde hat die Verpflichtung, rechtzeitig sämtliche technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, welche die Livtec benötigt, um die vereinbarten Leistungen ordnungsgemäss zu erbringen.

Im Rahmen einer Migration zur Livtec wird erwartet, dass der Kunde aktiv kooperiert. Dies beinhaltet die Offenlegung sämtlicher relevanter Informationen bezüglich seiner aktuellen IT-Infrastruktur, einschliesslich Systeme, Anwendungen, Einstellungen, Konfigurationen und Lizenzen. Ebenso ist der Kunde dazu angehalten, während der Migrationsphase gründliche Tests an allen Systemen und Anwendungen durchzuführen und die Resultate an die Livtec weiterzugeben. Wenn der Kunde nicht ausreichend zur Migration beitragen sollte, kann die Livtec zusätzliche Aufwendungen, die aus unzureichender Mitarbeit entsteht, dem Kunden in Ergänzung zu den im Angebot festgelegten Migrationskosten in Rechnung stellen.

Der Kunde ist angehalten bei Supportanfragen ausführliche und verständliche Informationen bereitzustellen, damit der Support der Livtec das Problem angemessen verstehen und nachvollziehen kann. Ebenso sollte der Kunde aktiv mithelfen, bei der Eingrenzung und Lösung von Supportfällen, beispielsweise durch die Bereitstellung von Informationen, Zugangsmöglichkeiten und das Testen von Lösungen oder Workarounds.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, in seinem Unternehmen eine interne IT-Ansprechperson zu benennen und Kontaktangaben dieser Person der Livtec mitzuteilen. Diese ausgewählte Person wird als direkter Ansprechpartner für die Livtec fungieren und als Bindeglied zwischen dem Unternehmen und den Dienstleistungen der Livtec agieren. Jedoch ist es für alle Personen mit einem livCloud-Account möglich, Supportanfragen zu erstellen.

Die Verantwortung liegt beim Kunden, seine Mitarbeiter über die Supportbedingungen zu informieren, insbesondere in Bezug auf den kostenpflichtigen Support. Die Livtec geht davon aus, dass Anfragen von Mitarbeitern des Kunden, die möglicherweise finanzielle Auswirkungen haben könnten, die entsprechende Befugnis haben solche Anfragen zu stellen.

Der Kunde trägt ebenfalls die Verantwortung dafür, dass die von ihm verwendete Software, die von der Livtec betreut wird, ordnungsgemäss lizenziert ist. Sofern laufende Wartungsverträge mit den Lieferanten von Hardware- oder Software für Wartungs- und Betriebsleistungen erforderlich sind, muss der Kunde sicherstellen, dass entsprechende gültige Verträge vorhanden sind.

Der Kunde ist auch dafür verantwortlich, die Sicherheit und richtige Verwendung von Benutzerkennwörtern und Passwörtern in seinem Unternehmen zu gewährleisten. Als Leitfaden kann hier z.B. auf folgende Ressource zurückgegriffen werden:

<https://www.ncsc.admin.ch/ncsc/de/home/infos-fuer/infos-unternehmen/aktuelle-themen/schuetzen-sie-ihre-konten.html>

Die Verantwortung für den Inhalt von Daten, die auf den Systemen der Livtec gespeichert werden, sowie die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften im Rahmen der Services, liegt ausschliesslich beim Kunden.

Der Kunde darf nur die Services nutzen, die auf der Abrechnung ausgewiesen sind.

Falls eine missbräuchliche Nutzung gemeldet wird, sie offensichtlich ist oder es erhebliche Verdachtsmomente gibt, insbesondere aufgrund von Dritthinweisen, behält sich die Livtec das Recht vor, die vertragsgemässe Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung vorübergehend auszusetzen und/oder den Vertrag ohne Fristsetzung oder Entschädigung aufzulösen. Sollte eine gerichtliche oder behördliche Anordnung vorliegen, ist die Livtec zudem gesetzlich verpflichtet, die Daten des Kunden herauszugeben.

Als Fälle von missbräuchlichem Gebrauch gelten unter anderem die nachfolgenden Aktivitäten, wobei zu beachten ist, dass diese Tätigkeiten bereits technisch unterbunden werden und somit im Falle einer Durchführung als bewusster Missbrauchsversuch angesehen werden muss:

- Verbreitung von unerwünschter Werbung (Spam), Viren oder Schadsoftware, sei es absichtlich oder unbeabsichtigt.
- Einrichtung von Software von Drittanbietern in der livCloud.
- Versuche, erweiterte Zugriffsrechte in der livCloud zu erlangen.
- Zugriff auf fremde Daten ohne entsprechende Berechtigungen.
- Löschen von fremden Daten ohne die erforderliche Zustimmung.

Die Livtec behält sich das Recht vor, zusätzliche Massnahmen zu ergreifen und bei rechtswidriger Nutzung Schadenersatzforderungen gerichtlich geltend zu machen.

10 Vertragsbeginn und Vertragsbeendigung

Die Verträge treten in Kraft, sobald sie von beiden Parteien unterzeichnet wurden oder wenn der Kunde die Leistungen in Anspruch nimmt.

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

Beide Parteien haben das Recht, den Vertrag ausserordentlich und sofort zu kündigen, wenn die andere Partei wichtige Vertragsbestimmungen schwerwiegend verletzt, trotz schriftlicher Abmahnung und einer zehntägigen Frist zur Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustands. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- a) Zahlungsverzug seitens des Kunden nach Bedingungen in Abschnitt 5.
- b) Unrechtmässige Nutzung der Services gemäss Abschnitt 9.
- c) Insolvenz, Einstellung der Geschäftstätigkeit oder Liquidation des Kunden.

10.1 Kündigung

Nach Ablauf des ersten Monats kann der Vertrag und alle Anhänge von Seiten des Kunden innerhalb von einem Monat zum Ende eines Monats gekündigt werden. Die Livtec kann den Vertrag und alle Anhänge nur unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Monats kündigen. Dies zum Schutz der Geschäftstätigkeit des Kunden da die IT-Infrastruktur durchaus geschäftskritisch sein kann. Eine Kündigung muss schriftlich erfolgen.

10.2 Folgen einer Vertragsbeendigung

Bei Beendigung des Vertrages, unabhängig von den Gründen, verpflichten sich beide Parteien zur kooperativen Abwicklung und Übertragung der Kundendaten. Livtec wird dem Kunden alle gehörenden Daten nach Vertragsende aushändigen.

Der Kunde hat die Verpflichtung, Livtec rechtzeitig vor Vertragsende über seinen Bedarf an Unterstützung bei den Migrationsprozessen zu informieren. Auf Wunsch wird Livtec dem Kunden ein Angebot für die entsprechenden Dienstleistungen unterbreiten. Livtec stellt die vereinbarten personellen Ressourcen zur Verfügung und gewährt dem Kunden oder einem von diesem bevollmächtigten Fachexperten Zugang zu den erforderlichen Daten. Die Kompensation für die damit verbundenen Aufwendungen wird nach den, zum Zeitpunkt der Kündigung, geltenden Preisen und Zahlungsbedingungen berechnet. Livtec kann eine Vorauszahlung für diese Leistungen verlangen.

Falls keine Einigung über die Vorgehensweise bei der Migration der Kundendaten erzielt wird, wird Livtec dem Kunden nach Vertragsende eine Kopie seiner Daten über einen Web-Link oder ein USB-Laufwerk zur Verfügung stellen. Die Kosten dafür werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Kundensoftware wird zu diesem Zeitpunkt von den eigenen Systemen deinstalliert.

Nach Beendigung des Vertrages oder nach Abschluss der Datenmigration wird Livtec alle Kundendaten, die sich noch auf ihren produktiven Systemen befinden, unwiderruflich löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Der Kunde hat das Recht, die Löschung der Daten auf eigene Kosten vor der Service-Beendigung durch unabhängige Dritte zu überwachen.

Im Falle einer generellen oder teilweisen Vertragsbeendigung, unabhängig von den Gründen, ist der Kunde verpflichtet, alles zurückzugeben, was er von Livtec während der Vertragslaufzeit erhalten hat. Dies betrifft insbesondere, jedoch nicht ausschliesslich, Hardware wie den livLink, die für die Erbringung der vereinbarten Services notwendig ist. Die Rückgabe durch den Kunden muss innerhalb von 5 Tagen nach Vertragsende oder nach Abschluss der Migrationsleistungen erfolgen.

11 Geheimhaltung, Datenschutz sowie Datensicherheit

Die Vertragspartner verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller Tatsachen, die weder offensichtlich noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifelsfall sind solche Tatsachen als vertraulich anzusehen, und es besteht eine gegenseitige Pflicht zur Konsultation.

Die Geheimhaltungspflicht erstreckt sich bereits auf die Vertragsverhandlungen und bleibt nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen, solange ein schützenswertes Geheimhaltungsinteresse besteht. Dies unterliegt lediglich den gesetzlichen Auskunftspflichten.

Die Livtec erkennt an, dass sie gemäss Artikel 10a des Datenschutzgesetzes (DSG) als Auftragsdatenverarbeiterin handelt und die Kundendaten nur für die vereinbarten Zwecke verarbeiten darf. Insbesondere werden die Kundendaten nicht ohne rechtmässige Verpflichtung an unbefugte Dritte weitergegeben. Eine solche Verpflichtung könnte beispielsweise durch gerichtliche Anordnung oder behördliche Verfügung entstehen.

Um den Schutz vor unbefugtem Zugriff auf die Kundendaten zu gewährleisten, ergreift Livtec angemessene technische und organisatorische Massnahmen. Der Kunde verpflichtet sich, die Daten und den Zugriff darauf ebenfalls technisch und organisatorisch vor unbefugter Nutzung zu schützen. Die Speicherung der Daten erfolgt ausschliesslich innerhalb der Europäischen Union, während Datensicherungen und Langzeitaufbewahrungen ausschliesslich in der Schweiz stattfinden.

Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, zu überprüfen, ob rechtliche Vorschriften ihn dazu verpflichten, seine Kunden darüber zu informieren, dass die Verarbeitung ihrer Daten durch einen Dritten (Livtec) erfolgt. Gegebenenfalls obliegt es dem Kunden, die erforderlichen Zustimmungen bei Dritten einzuholen.

Die Massnahmen zur Datensicherheit entsprechen den branchenüblichen Standards.

Der Kunde ist verpflichtet, diese Massnahmen zu prüfen und zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen mit Livtec zu vereinbaren, sofern er sie für unzureichend hält.

11.1 Protokolldaten, Logs

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

11.2 Vertraulichkeitserklärung

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.

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.

11.3 Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Um den Anforderungen vom neuen revidierten Datenschutzgesetz (revDSG) gerecht zu werden, vereinbart die Livtec für jeden Kunden einen individuellen Auftragsverarbeitungs-Vertrag (AV-Vertrag). Dieser Vertrag regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag, die von der Livtec als Dienstleister durchgeführt wird. Früher als Auftragsdatenverarbeitungs-Vertrag (ADV-Vertrag) bekannt, legt der AV-Vertrag die Beziehung zwischen der Livtec als Auftragnehmer und dem Kunden als Auftraggeber detailliert fest. Das neue Datenschutzgesetz hat die Anforderungen an solche Verträge erhöht, um den Schutz personenbezogener Daten zu stärken.

11.4 Erklärung

Die Daten der Livtec und ihrer Kunden werden gemäss ihrer jeweiligen Klassifikation behandelt. Kundendaten werden als äusserst vertraulich eingestuft und streng geschützt. Sie werden weder an Dritte weitergegeben noch öffentlich bekannt gemacht.

Die Verwendung der Kundendaten erfolgt ausschliesslich im Rahmen des Service Level Agreements (SLA) und eventueller Erweiterungen desselben. Innerhalb des Unternehmens werden Kundendaten nur für vertragsrelevante Zwecke offengelegt. Softwarepartner können in Ausnahmefällen Zugang, unter einer Verschwiegenheitsverpflichtung und mit Einverständnis des Kunden, erhalten.

Sollte die Offenlegung von Kundendaten aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen erforderlich sein, wird der Kunde, sofern möglich und rechtlich zulässig, informiert.

Bei Beendigung des Vertrags werden Kundendaten in der livCloud gelöscht, um die datenschutzgerechte Abwicklung sicherzustellen.

12 Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen

12.1 Fehlende Leistungserbringung seitens Livtec

Sollte die Livtec 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.

13 Schlussbestimmungen

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

13.1 Weitergabe des Services

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

13.2 Haftung

Die Livtec wird ihre Dienstleistungen fachmännisch und gewissenhaft erbringen und dabei die vereinbarten Spezifikationen einhalten. Die Einhaltung der vereinbarten Service Level wird von Livtec gewährleistet. Während der Leistungserbringung werden ausreichend qualifizierte Mitarbeiter eingesetzt.

Es ist jedoch anzumerken, dass die Livtec keinen völlig fehlerfreien, ungestörten oder unterbrechungsfreien Betrieb in vollem Umfang garantieren kann. Diese Gewährleistung erstreckt sich nur auf das Niveau der vereinbarten Service Level. Ausnahmen von dieser Gewährleistung bestehen bei Vorfällen oder Umständen, die im Einflussbereich des Kunden liegen, von ihm mitverursacht wurden oder teilweise oder ganz auf sein Verschulden zurückzuführen sind. Ebenso gilt dies für Situationen höherer Gewalt.

Die Livtec stellt sicher, dass sie und von ihr beauftragte Dritte alle erforderlichen Rechte besitzen, um die vereinbarten Leistungen vertragsgemäss zu erbringen. Alle vom Auftraggeber an Livtec übergebenen Unterlagen, einschliesslich elektronischer Dokumente, dürfen ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistungen genutzt und kopiert werden. Der Auftraggeber sichert zu, dass die Verwendung der bereitgestellten Unterlagen durch Livtec keine Schutzrechte Dritter verletzt.

Falls Mängel auftreten, müssen diese unverzüglich nach Entdeckung gemeldet werden. Gewährleistungsansprüche müssen rechtzeitig geltend gemacht werden und verjähren ein Jahr nach Vertragsabschluss. Bei Vorliegen eines Mangels hat der Kunde das Recht, eine Nachbesserung zu verlangen. Livtec wird den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist beheben und die damit verbundenen Kosten tragen. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Die Haftung von Livtec für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, wird gemäss den gesetzlichen Bestimmungen bis zur maximalen Höhe der innerhalb von 3 Monaten vom Auftraggeber zu zahlenden Gebühren für diejenigen Services, die den Schaden verursacht haben, gewährt.

Gebühren für Aufschaltung, Installation, Hardware sowie Softwarelizenzen sind von dieser Haftungsbeschränkung ausgenommen. Diese Begrenzung gilt nicht für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden. Ebenso haftet Livtec nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

13.3 Verhinderung an der Erfüllung

Die Livtec 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.

13.4 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.

13.5 Geistiges Eigentum

Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, behält Livtec sämtliche Schutzrechte sowie das Eigentum an den Ergebnissen ihrer Arbeit.

13.6 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.

13.7 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.

13.8 Ausfertigung

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

13.9 Anwendbares Recht

Alle Verträge und Angebote unterliegen dem schweizerischen Recht.

13.10 Gerichtsstand

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