

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR HOSTING-, HOUSING- UND ASP-DIENSTLEISTUNGEN

### 1. Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind integrierender Bestandteil des zwischen dem Kunden und netrics hosting ag (netrics) über die Erbringung von Hosting, Housing und/oder ASP-Dienstleistungen (Dienstleistung oder Dienstleistungen) abgeschlossenen Vertrages (Vertrag). Weitere Bestandteile dieses Vertrages sind die allgemeinen Internet-Benutzungsrichtlinien (Benutzungs-Richtlinien). Für Premium Services ist das zwischen dem Kunden und netrics jeweils separat abgeschlossene Service Level Agreement (SLA) ein weiterer Bestandteil. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn netrics nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

### 2. Leistungen von netrics

- 2.1. netrics wird dem Kunden die im anwendbaren SLA vereinbarten Dienstleistungen erbringen. Falls der Kunde innerhalb von fünf Tagen seit der Inbetriebsetzung einer Dienstleistung netrics informiert, dass die Dienstleistung nicht das im SLA vereinbarte Niveau erreicht, wird netrics innerhalb angemessener Zeit das vereinbarte Niveau erstellen, wenn die Dienstleistung tatsächlich davon abweichen sollte.
- 2.2. Falls eine Dienstleistung nach ihrer Inbetriebsetzung das im SLA vereinbarte Niveau nicht mehr erreicht, ist der Kunde ausschliesslich berechtigt, die in diesem Vertrag für solche Ausfälle vereinbarten Nachbesserungsleistungen bzw. Gutschriften von netrics in Anspruch zu nehmen. Weitergehende Ansprüche (Wandlung, Minderung, Schadenersatz, etc.) sind soweit ausgeschlossen, als dies die massgeblichen gesetzlichen Bestimmungen erlauben.

### 3. Verpflichtungen des Kunden

- 3.1. Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag festgelegten Gebühren gemäss den in den AGB festgelegten Zahlungsbedingungen zu bezahlen.
- 3.2. Der Kunde stellt sicher, dass er die Dienstleistungen nicht in rechtswidriger Weise nutzt. Er verhält sich gemäss den in den Benutzungsrichtlinien der netrics festgelegten Grundsätzen.
- 3.3. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen von netrics nur in Verbindung mit Datennetzwerken und Ausrüstung (Komponenten) zu verwenden, zu deren Verwendung netrics vorgängig zugestimmt hat. netrics behält sich das Recht vor, nicht genehmigte Komponenten vom Netzwerk von netrics abzukoppeln bzw. die Erbringung von Dienstleistungen einzustellen, bis die nicht genehmigten Komponenten ersetzt sind.
- 3.4. Der Kunde stellt netrics auf erstes Verlangen die erforderlichen Kundendaten, Texte, Inhalte, Software und andere von netrics benötigten Materialien (Kundendaten) zu, damit netrics die in diesem Vertrag vereinbarten Dienstleistungen erbringen kann. Die Kundendaten werden gemäss den in diesen AGB festgelegten Geheimhaltungsbestimmungen vertraulich behandelt.
- 3.5. Falls netrics nicht vorgängig ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, ist es dem Kunden nicht erlaubt, irgendwelche Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Vertrages sind, Dritten zugänglich zu machen bzw. diese entgeltlich oder unentgeltlich durch Dritte nutzen zu lassen.

### 4. Gebühren und Zahlungsbedingungen

- 4.1. netrics stellt dem Kunden die Gebühren in der im Vertrag vereinbarten Periodizität, alle anderen Gebühren unmittelbar nach der Erbringung der Dienstleistung in Rechnung. Der Kunde ist verpflichtet, die Gebühren sowie die anwendbaren Steuern innerhalb von 30 Tagen seit Erhalt der Rechnung vollumfänglich zu bezahlen (Verfalltag). Die von netrics dem Kunden gewährten Gutschriften werden dem Kunden nach Möglichkeit auf der nächsten Monatsrechnung gutgeschrieben.
- 4.2. netrics behält sich das Recht vor, vom Kunden eine angemessene Gebühr für Zusatz-Leistungen zu verlangen, die die direkte oder indirekte Folge von Verletzungen von Vertragspflichten durch den Kunden sind. netrics wird den Kunden über die Vornahme der Zusatz-Leistung vorgängig schriftlich informieren.
- 4.3. Sollte der Kunde die oben genannten Zahlungsbedingungen verletzen, ist netrics zur Erhebung von 8 % Verzugszins berechtigt. netrics ist berechtigt, das SLA sowie gegebenenfalls andere Vereinbarungen gemäss Ziff. 11 zu kündigen. Überdies hat netrics das Recht, ihre Dienstleistungen ab Eintritt des Zahlungsverzuges des Kunden zu sistieren.
- 4.4. Falls der Kunde die Angemessenheit einer Rechnung oder eines Teilbetrages einer Rechnung von netrics bestreitet, hat er netrics umgehend schriftlich zu informieren und netrics entsprechend zu dokumentieren. Der Kunde hat den unbestrittenen Teil der Rechnung bis spätestens zum Verfalltag zu bezahlen. Falls der Kunde die Rechnung nicht spätestens bis zum Verfalltag bei netrics be-

anstandet, gilt die Rechnung als genehmigt. Falls Auseinandersetzungen betreffend der Angemessenheit einer Rechnung zugunsten des Kunden ausgehen, schreibt netrics dem Kunden den entsprechenden Betrag auf der nächsten Rechnung gut. Falls solche Auseinandersetzungen zugunsten von netrics ausgehen, ist der Kunde verpflichtet, netrics den entsprechenden Betrag innerhalb von 10 Tagen (Verfalltag) zu bezahlen. Falls Auseinandersetzungen betreffend der Angemessenheit einer Rechnung nicht innerhalb von 30 Tagen gütlich beigelegt werden können, ist jede Partei zur Geltendmachung ihrer Forderung auf dem Rechtsweg berechtigt.

### 5. Zurverfügungstellung von Hardware

- 5.1. Falls die Dienstleistungen von netrics die Zurverfügungstellung von Routern, Leitungen oder Rechnern (nachfolgend Hardware) ausserhalb eines netrics-Rechenzentrums umfasst, schliesst netrics die Hardware gemäss den im SLA vereinbarten Orten und Terminen an. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass netrics Zutritt zu allen Lokalitäten erhält, um die erforderlichen Arbeiten auszuführen. netrics, ihre Hilfspersonen und Subakkordanten sind indessen nicht verpflichtet, ihre Dienstleistungen unter gefährlichen Umständen zu erbringen. Solange der Kunde die gefährlichen Umstände nicht beseitigt, ruhen die Vertragspflichten von netrics.
- 5.2. Die Hardware verbleibt jederzeit im Eigentum von netrics bzw. ihrer Subakkordanten. Der Kunde hat das Recht, die Hardware unter den in diesem Vertrag genannten Bedingungen zu nutzen.
- 5.3. Der Kunde verpflichtet sich,
  - die Hardware nicht zu vermieten oder zu verleihen, dinglich zu übertragen (Verkauf, Leasing etc.) oder mit dinglichen Lasten (Verpfändung etc.) zu beschweren;
  - keine Kennzeichen (Marke, Labels, Patentnummern etc.), die sich bei der Installation auf der Hardware befinden oder zu einem späteren Zeitpunkt von netrics darauf angebracht werden, zu entfernen oder in irgend einer Weise unkenntlich zu machen;
  - die Hardware vor der Arrestnahme, Zwangsvollstreckung und anderen rechtlichen Verfahren (ausgenommen der von netrics und ihren Subakkordanten angestrebten) zu bewahren;
  - die Hardware nicht zu entfernen und/oder in anderer Weise zu verwenden, es sei denn, netrics habe vorgängig schriftlich zugestimmt;
  - die Umgebung den Erfordernissen der Verwendung der Hardware anzupassen und dafür zu sorgen, dass die Oberflächen sauber und in gutem Zustand sind;
  - die Hardware nicht zu verändern;
  - die Hardware während der gesamten Vertragsdauer zu ihrem Neuwert zu versichern und die notwendigen Reparaturen auf eigene Kosten vorzunehmen, solange die Reparatur nicht aufgrund des Verhaltens von netrics verursacht worden ist;
  - dafür zu sorgen, dass netrics und ihre Subakkordanten nach angemessener vorgängiger Mitteilung Zugang zu der Hardware erhalten, damit netrics ihre in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen wahrnehmen kann.
  - Der Kunde verpflichtet sich, netrics die Hardware bei Beendigung dieses Vertrages auf den letzten Tag der Vertragsdauer in einwandfreiem Zustand zurückzugeben. Falls der Kunde die Hardware nicht zurückgibt, verpflichtet sich der Kunde, netrics Zugang zu gewähren, damit netrics die Hardware auf Kosten des Kunden selber entfernen kann.

### 6. Garantien

- 6.1. netrics steht dafür ein, dass ihre Dienstleistungen sorgfältig und fachgerecht erbracht werden. netrics übernimmt keine Haftung für die missbräuchliche Nutzung ihrer Kommunikationsinfrastruktur durch Dritte und Eingriffe Dritter (einschliesslich sog. Computerviren). netrics kann nicht garantieren, dass ihre Dienstleistungen ununterbrochen auf dem Internet oder anderen Netzwerken (nachfolgend Netzwerke) verfügbar sind und dass die Netzwerke die vom Kunden angeforderten Daten richtig und ohne Zeitverzögerung übermitteln. netrics steht auch nicht für die Richtigkeit von Daten ein, die der Kunde unter Verwendung von Dienstleistungen von netrics über die Netzwerke transportiert. netrics gibt im Weiteren keine Garantie dafür ab, dass die von netrics und ihren Subakkordanten erbrachten Dienstleistungen den Kunden in die Lage versetzen, den vom Kunden beabsichtigten wirtschaftlichen oder anderen Zweck zu erreichen.
- 6.2. Der Kunde verpflichtet sich, dass die von ihm netrics zur Verfügung gestellten Kundendaten inhaltlich adäquat und verlässlich sind, so dass sie von netrics zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung verwendet werden können. Der Kunde steht dafür ein, dass die Kundendaten weder einen rechtswidrigen noch unethischen Inhalt aufweisen. Diesbezüglich gelten die Benutzerrichtlinien.

## 7. Lizenzen und geistiges Eigentum

- 7.1. netrics gewährt dem Kunden an den aufgrund dieses Vertrages entwickelten Softwarekomponenten ein zeitlich und örtlich eingeschränktes, nicht exklusives Verwendungsrecht. Der Kunde ist berechtigt, die Softwarekomponenten im eigenen Unternehmen sowie in von ihm kapitalmässig und stimmenmässig beherrschten Tochtergesellschaften zu verwenden. Das Recht zur Verwendung der Softwarekomponenten erlischt mit der Beendigung dieses Vertrages. Die Softwarekomponenten bleiben zu jedem Zeitpunkt im Eigentum von netrics.
- 7.2. Der Kunde gewährt netrics ein nicht exklusives, unentgeltliches, weltweites Verwendungsrecht an den Kundendaten, damit netrics die vereinbarten Dienstleistungen erbringen kann.
- 7.3. Wenn die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung die Verwendung von rechtlich geschützten Inhalten (Urheberrecht, Leistungsschutzrechte, Markenrechte, Patente, Designrechte, Rechte an Datensammlungen u. ä.) und Software von Dritten (Drittinhalten) erforderlich macht, ist der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Nutzungsrechte an diesen Drittinhalten beizubringen und netrics über die Bedingungen der Nutzungsrechte zu informieren. netrics berät den Kunden gegen Kostenersatz bei der Einholung der Nutzungsrechte.
- 7.4. Der Kunde kann mit netrics vereinbaren, dass netrics für die Einholung der Nutzungsrechte an Drittinhalten besorgt ist. In diesem Fall wird der Kunde netrics einen entsprechenden Auftrag erteilen.

## 8. Vertraulichkeit

netrics und der Kunde verpflichten sich selber wie auch ihre Mitarbeiter, beigezogenen Hilfspersonen und Subakkordanten gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Partners beziehen und die ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht. Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung gilt jedoch weder für Informationen, die allgemein zugänglich bzw. schon bekannt sind, noch für solche, die ohne Zutun des Informationsempfängers offenkundig oder rechtmässig von Drittpersonen erworben werden. Vorbehalten bleiben die gesetzlichen Auskunftspflichten.

## 9. Haftung

Für Schäden, die auf ein vertragswidriges Verhalten von netrics oder von ihr beigezogenen Dritter zurückzuführen sind, haftet netrics insgesamt nur bis zum Betrag der vom Kunden zu bezahlenden Vergütung für die schadensverursachende Dienstleistung, höchstens aber bis zum Betrag von CHF 50'000.— pro Schadensereignis, sofern grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Jede weitergehende Haftung von netrics, ihrer Subakkordanten und Erfüllungsgehilfen, insbesondere für Ersatz von mittelbaren, indirekten oder Folgeschäden wie entgangenem Gewinn, Verdienster oder Produktionsausfall, Datenverlust sowie die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sind ausdrücklich wegbedungen. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen.

## 10. Unterstützungspflichten

- 10.1. netrics verpflichtet sich, den Kunden bei der Abwehr von Angriffen Dritter (Angriff) zu unterstützen, die Verletzungen ihrer Immaterialgüterrecht (Patente, Urheber-, Marken-, Designrechte und Geschäftsgeheimnisse) aufgrund von Dienstleistungen von netrics geltend machen. Der Kunde verpflichtet sich, netrics unmittelbar nach Erhalt der Kenntnis eines Angriffs oder bevorstehenden Angriffs entsprechend zu informieren.
- 10.2. Falls eine Dienstleistung von netrics Gegenstand eines Angriffs eines Dritten wird oder ein Angriff eines Dritten auf eine Dienstleistung droht, hat netrics nach freier Wahl das Recht, dem Kunden (i) weiterhin das Recht zu gewähren, die Dienstleistung von netrics zu verwenden, (ii) die Dienstleistung dahingehend anzupassen, dass eine mögliche Verletzung von Rechten Dritter ausgeschlossen werden kann, ohne dass die Performance der Dienstleistung wesentlich reduziert wird, oder (iii) eine alternative Dienstleistung zur Verfügung zu stellen, die eine mögliche Verletzung Rechte Dritter ausschliesst.
- 10.3. Im Hinblick auf die Verletzung von Immaterialgüterrechten beschränken sich die Pflichten von netrics auf die in Absatz 1 und die Rechte des Kunden auf die in Absatz 2 dieser Bestimmung genannten Rechtsbehelfe. Absatz 1 ist indessen nicht anwendbar, wenn die Immaterialgüterrechtsverletzung eintritt, weil der Kunde (i) die Dienstleistung unautorisiert entgegen den in diesem Vertrag aufgestellten Bedingungen benutzt, (ii) die Dienstleistung oder die Netzwerke in einer die Benutzerrichtlinien verletzenden Weise verwendet oder (iii) die Dienstleistung trotz Unterlassungsaufforderung von netrics weiterhin verwendet.

- 10.4. Der Kunde hält netrics und ihre Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Hilfspersonen, Subakkordanten sowie deren Angestellte usw. schadlos für Aufwendungen und Kosten, die (i) die direkte Folge von Forderungen und Klagen von Dritten sind, die sich auf die Verwendung von Kundendaten sowie auf vom Kunden gelieferter Software und versendete bzw. erhaltene und gespeicherte Kundenmitteilungen beziehen, (ii) sich auf Servicedienstleistungen beziehen, die der Kunde erbringt, (iii) auf vertragswidriges und gegen die Benutzerrichtlinien verstossendes Verhalten zurückgehen, (iv) die Folge der Schädigung der von netrics zur Verfügung gestellten Hardware sind und nicht von netrics verursacht worden sind, (v) die Folge einer Klage wegen der Verletzung von geistigem Eigentum sind, die wegen der unautorisierten Verwendung der Dienstleistung in Verbindung mit Software, Daten und Marken etc. von Dritten durch den Kunden erhoben wurde, (vi) die Folge des fortgesetzten Gebrauchs der Dienstleistung durch den Kunden sind, obwohl der Kunde von netrics aufgefordert wurde, die Verwendung der Dienstleistung zu unterlassen und (vii) die Folge einer Handlung oder Unterlassung des Kunden sind, die zu Körperschäden mit und ohne Todesfolgen und/oder zu Sachschäden führen.
- 10.5. Die Partei, die von der anderen Partei Unterstützung und Schadloshaltung aufgrund eines Angriffs verlangt, ist verpflichtet, die andere Partei umgehend über den Angriff zu informieren und zu einer gütlichen Erledigung des Angriffs beizutragen.

## 11. Vertragsdauer und Vertragsänderung

- 11.1. Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit, jedoch für eine im Vertrag festgelegte Mindestdauer abgeschlossen. Der Vertrag kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende (erstmalig auf das Ende der Mindestvertragsdauer) gekündigt werden, sofern im Vertrag keine abweichenden Bestimmungen enthalten sind. Die Kündigung des Vertrages ist mittels Brief vorzunehmen.
- 11.2. netrics ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, wenn der Kunde wesentlichen Vertragspflichten nicht nachkommt und die Vertragsverletzung nicht innerhalb einer Nachfrist von 30 Tagen beseitigt. Als Verletzung wesentlicher Vertragspflichten gelten insbesondere, aber nicht ausschliesslich:
  - Funktionsfehler der Kundendaten, welche die Funktionsfähigkeit der Server von netrics beeinträchtigen;
  - Verstoss gegen die im Rahmen dieses Vertrages gültigen Benutzerrichtlinien;
  - Verletzung der Zahlungsverpflichtungen des Kunden.
- 11.3. Falls der Konkurs über den Kunden eröffnet, dem Kunden die Nachlassstundung gewährt oder gegen den Kunden Verlustschein ausgestellt werden oder auf anderem Wege offenkundig wird, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen kann, oder wenn sich das Unternehmen des Kunden in Liquidation begibt, hat netrics das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, sofern der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 5 Tagen eine Bankgarantie für die Bezahlung der Gebühren von mindestens 3 Monaten beibringt.
- 11.4. netrics behält sich vor, diese AGB und die Benutzungsrichtlinien bei Bedarf zu ändern. Änderungen treten auf den ersten möglichen Kündigungstermin ab dem Zeitpunkt der Mitteilung der geänderten Bestimmungen in Kraft.
- 11.5. Der Kunde darf diesen Vertrag nur mit dem vorgängigen schriftlichen Einverständnis von netrics auf einen Dritten übertragen, wobei netrics das Einverständnis in der Regel nur verweigern wird, wenn der Dritte in einem wettbewerbsähnlichen Verhältnis zu netrics steht.

## 12. Teilnichtigkeit/Anfechtbarkeit

Falls eine zuständige Behörde in einem Entscheid eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags als nichtig oder unwirksam erachten sollte, bleibt die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen dadurch unberührt. netrics ersetzt in diesem Fall nichtige bzw. unwirksame Bestimmungen durch wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen.

## 13. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Das Vertragsverhältnis der Parteien unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Als Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten vereinbaren die Parteien das Geschäftsdomizil von netrics. netrics ist berechtigt, den Kunden an dessen Domizil zu belangen.