

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services und Cloud-Diensten

der Insight Technology Solutions GmbH

A) Allgemeine Bestimmungen

I) Anwendungsbereich, Abwehrklausel, Änderungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Services und Cloud-Diensten ("AGB") der Insight Technology Solutions AG, Richtstrasse 7, 8304 Wallisellen (nachfolgend "Insight") finden für sämtliche Verträge über die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen einschliesslich, jedoch nicht begrenzt die Bereitstellung von Leistungen wie; Software as a Service ("SaaS"), Platform as a Service ("PaaS")- und Infrastructure as a Service ("IaaS"), sowie die Bereitstellung von Speicherkapazitäten, Rechenleistung von Computern bzw. Softwarelösungen, "off Premise", also nicht am Kundenstandort. (gemeinsam die "Leistung") an Unternehmer, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend "Kunde") Anwendung.
2. Die AGB von Insight gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte zwischen den Parteien sowie auch dann, wenn Insight in Kenntnis abweichender oder entgegenstehender Bedingungen die Leistung erbringen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (z.B. Einkaufsbedingungen) finden keine Anwendung, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird.
3. Mündliche Vereinbarungen jeder Art – einschliesslich nachträglicher Änderungen und Ergänzungen dieser AGB – bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung in Textform durch Insight.
4. Sofern zwischen dem Kunden und Insight ein Dauerschuldverhältnis besteht, ist Insight berechtigt, Änderungen der AGB dem Kunden in Textform unter Kenntlichmachung der geänderten Bestimmungen mitzuteilen. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Kunde das Dauerschuldverhältnis fortsetzt, ohne innerhalb angemessener Frist zu widersprechen.
5. Für den Verkauf von Hardware und Software sowie die Überlassung von Hardware und Software auf Zeit gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen Verkauf von Hardware und Software & die Überlassung von Hardware und Software auf Zeit der Insight Technology Solutions GmbH](#). Sofern zwischen dem Kunden und Insight ein Dauerschuldverhältnis zur Lieferung der Leistungen in Form eines Rahmenvertrages (z.B. Master Agreement oder Multi-County-Sales Agreement) besteht, gehen die Regelungen dieses Rahmenvertrages denen dieser AGB vor.

II) Angebot, Annahme, Änderungen

1. Sofern in einem von Insight abgegebenen Vertragsangebot (Statement of Work "SoW") (nachfolgend "Angebot(e)") nichts anderes bestimmt ist, ist Insight an ihr Angebot für vierzehn (14) Tage gebunden. Der Vertrag gilt auch als entsprechend unserem Angebot abgeschlossen, wenn der Kunde die Leistungen von Insight unwidersprochen entgegennimmt oder Insight in seinem Einverständnis mit der Leistungserbringung beginnt.
2. Der Kunde hat das Angebot sorgfältig auf Richtigkeit zu prüfen. Das gilt insbesondere für Angebote, in denen Insight als solche bezeichnete Annahmen getroffen haben, die damit Grundlage des Angebots von Insight wurden. Stellt der Kunde fest, dass gemachte Annahmen nicht zutreffend sind, hat der Kunde Insight hierüber zu unterrichten, damit ggf. eine Anpassung des Angebotes erfolgen kann.
3. Stellt sich nach Abgabe eines Angebots heraus, dass darin ein für die Preisbildung wesentlicher Irrtum, eine falsche Annahme oder Rechenfehler enthalten ist, kann jede Partei vom etwaig auf Basis des Angebots bereits geschlossenen Vertrag innerhalb von zwei (2) Wochen nach Vertragsschluss zurücktreten bzw. ist die anbietende Partei – sofern der Vertrag noch nicht geschlossen ist – an das fehlerhafte Angebot nicht mehr gebunden. Die gesetzlichen Vorschriften zur Anfechtung von Willenserklärungen bleiben hiervon unberührt.

III) Beschaffenheit der Leistungen

1. Technische Änderungen der Leistung im handelsüblichen Umfang, insbesondere Verbesserungen, behalten wir uns bis zur Ausführung vor, sofern dadurch eine unzumutbare Beeinträchtigung des Kunden nicht eintritt und die Änderung der Beschaffenheit nicht wesentlich ist.
2. Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird von Insight weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.
3. Insight ist berechtigt, ihre Leistung ganz oder zum Teil durch verbundene Unternehmen und/oder Dritte erbringen zu lassen. Verbundene Unternehmen sind Unternehmen die mit einer der Parteien im Sinne von Art. 963 Abs. 2 OR verbunden sind ("Verbundene Unternehmen"). Verbundene Unternehmen von Insight Technology Solutions GmbH sind keine Dritten im Sinne dieser AGB.

4. Soweit in dem Angebot nichts anderes bestimmt ist, werden Leistungen von Insight "off Premise", von dem jeweiligen Service Center von Insight oder am jeweiligen Standort von Insight oder dem Standort der von Insight eingesetzten Nachunternehmer erbracht. Dies gilt auch für etwaige Berichts- oder Dokumentationspflichten.

IV) Preise, Vergütung

1. Sofern nichts anderes vereinbart wird, gelten alle Preise in CHF zuzüglich Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe.
2. Soweit nicht in unserem Angebot abweichend geregelt, werden die Kosten für Reisen (KFZ 0,30 CHF/km, Bahnfahrten 1. Klasse, Flugreisen Economy, Hotel 3 Sterne), welche im Auftrag des Kunden und zur Leistungserbringung entstehen, dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
3. Sind von Insight getroffene Annahmen Vertragsbestandteil geworden (s. Ziffer A) II) 2.) und stellt sich nach Vertragsschluss heraus, dass diese Annahme unzutreffend ist, ist etwaiger hierauf zurückzuführender Mehraufwand vom Kunden zu tragen. Es gelten die vereinbarten Preise oder, sofern insoweit keine Preise vereinbart sind, die üblichen Preise von Insight, es sei denn Insight unterbreitet ein Nachtragsangebot.

V) Änderungen der Leistung

1. Sofern eine Vertragspartei beabsichtigt, die Art und Umfang der Leistungen, Termine, Orte, Ansprechpartner zu ändern, so ist diese Veränderung der anderen Partei als Änderungsantrag ("Change Request") unverzüglich in Textform durch Übermittlung des vollständigen "Change Request Formular" mitzuteilen. Der Änderungsantrag hat die betreffende Leistungsbeschreibung unter Angabe der zu ändernden Bestandteile genau zu bezeichnen. Sowohl der Kunde als auch Insight sind berechtigt, einen Änderungsantrag zu stellen.
2. Der Änderungsantrag muss innerhalb einer Frist von dreissig (30) Tagen vom jeweilig anderen Vertragspartner geprüft und das Ergebnis mitgeteilt werden.
3. Sofern beide Parteien Einigkeit über Änderungsumfang und Preis erzielt haben, wird die geänderte Leistung in die betreffende Leistungsbeschreibung bzw. das Angebot aufgenommen. Die neue Leistungsbeschreibung bzw. Angebot erhält eine neue Versionsnummer und wird von beiden Parteien mindestens in Textform bestätigt und wird dann zu dem vereinbarten Termin wirksam.

VI) Zahlungsbedingungen und -verzug

1. Wenn nichts anderes vereinbart oder in der Rechnung bestimmt ist, sind Rechnungen von Insight dreissig (30) Tage ohne Abzug nach Zugang zahlbar.
2. Soweit nicht anders vereinbart, ist Insight innerhalb von Dauerschuldverhältnissen berechtigt, nach ihrer Wahl, monatliche, viertel- oder halbjährliche Zwischenabrechnungen zu stellen,

für die dieselben Regelungen gelten wie für (Schluss-) Rechnungen.

3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Insight berechtigt, Verzugszinsen gemäss den gesetzlichen Bestimmungen zu fordern. Weiterhin ist Insight bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen berechtigt, eine Mahngebühr von CHF 40,00 zu verlangen, die auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen ist, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist. Die Geltendmachung weiterer Schäden sich Insight vor.
4. Bei Zahlungsverzug oder begründeten Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit des Kunden sowie in Fällen der erstmaligen Aufnahme einer Geschäftsbeziehung zu einem Kunden ist Insight - unbeschadet unserer sonstigen Rechte - befugt, Sicherheiten oder Vorauszahlungen zu verlangen.
5. Insight ist berechtigt, Zahlungen, auch bei entgegenstehender Tilgungsbestimmung des Kunden, auf die älteste fällige Schuld zu verrechnen.

VII) Verrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte, Abtretung

1. Der Kunde darf nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen verrechnen. Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Rechtsverhältnis ausüben.
2. Der Kunde darf seine Ansprüche gegen uns nur mit unserer ausdrücklichen Zustimmung an Dritte abtreten.
3. Insight ist berechtigt, ihre Forderungen gegen den Kunden an ihre Verbundenen Unternehmen oder an Dritte abzutreten und mit allen ihr gegen den Kunden zustehenden Forderungen gegen etwaige Gegenforderungen des Kunden gegen Insight aufzurechnen.

VIII) Verzug, Unmöglichkeit der Leistung / Force Majeure, Annahmeverzug

1. Sämtliche Termine und Fristen für die Erbringung von Lieferungen/Leistungen durch Insight sind nur verbindlich, wenn sie von Insight ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wurden.
2. Auch für den Fall, dass für die Lieferung oder Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt oder bestimmbar ist, gerät Insight ausschliesslich durch Mahnung des Kunden in Verzug.
3. Insight haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistung oder für Leistungsverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmässige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behörd-

- lichen Genehmigungen, Pandemien oder Epidemien, behördliche Massnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung durch Nachunternehmer, Distributoren und Hersteller trotz eines von Insight geschlossenen kongruenten Deckungsgeschäfts) verursacht worden sind, die Insight nicht zu vertreten hat.
4. Sofern Insight solche Ereignisse die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist und für mindestens einem (1) Monat besteht, ist Insight zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Leistungsfristen oder es verschieben sich die Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit die erforderlich ist, um die Leistungen wieder vertragsgemäss aufzunehmen. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch Erklärung gegenüber Insight vom Vertrag zurücktreten.
 5. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Insight setzt die rechtzeitige und ordnungsgemässe Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden durch diesen voraus.
 6. Wenn der Kunde in Annahmeverzug kommt, ist Insight berechtigt den ihr hierdurch entstehenden Schaden einschliesslich etwaiger durch den Annahmeverzug begründeter Mehraufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Weitergehende Rechte und/oder Ansprüche bleiben vorbehalten. Dasselbe gilt, falls der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen seine Mitwirkungspflichten verletzt.
3. Sofern Insight die Installation von Soft- oder Hardware schuldet, hat der Kunde eine geeignete Hard- und Softwareumgebung sicherzustellen, und dafür zu sorgen, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware, Software und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk, erfüllt sind. Dasselbe gilt für die Bereitstellung von Cloud-Diensten.
 4. Soweit es zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist, hat der Kunde sicherzustellen, dass die Mitarbeiter von Insight oder die unserer Nachunternehmer zur Nutzung der IT-Systeme und der Software des Kunden für die Leistungserbringung berechtigt sind, insbesondere dass entsprechende Lizenzen zur Verfügung stehen. Soweit Dritte Ansprüche gegen uns wegen der Verletzung von Nutzungsrechten an dieser Software oder sonstigen damit im Zusammenhang stehenden Rechten geltend machen, wird der Kunde Insight auf erstes Auffordern von solchen Ansprüchen freistellen.
 5. Der Kunde wird sicherstellen, dass vor der Leistungserbringung durch Insight bzw. vor Testbetrieben geeignete Massnahmen zur regelmässigen Sicherung seiner Daten und sonstiger Daten, die von unseren Leistungen betroffen sein können, ergriffen und durchgeführt, so dass eine Wiederherstellung der Daten möglich ist, und dass - soweit erforderlich - fachlich geeignete und geschulte Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung stehen.
 6. Der Kunde wird durch geeignete Massnahmen sicherzustellen, dass Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von Insight nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden. Gegenüber unseren Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Bestellers im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür von uns als Vertretungsberechtigte benannten Person ausgeübt werden.

IX) Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Werden Leistungen durch Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von Insight beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten, Ausstattung und Zugang zu dem IT-System (soweit erforderlich auch auf Administratorebene). Weiterhin wird der Kunde Insight die erforderlichen Informationen und Dokumentationen betreffend das IT-System des Kunden zur Verfügung stellen. Der Kunde wird Insight für Entscheidungen und Abstimmungen die jeweilig verantwortlichen Abteilungen/Ansprechpartner benennen. Soweit erforderlich, kann Insight während der Installation und Durchführung von Testbetrieben den Betrieb der Computeranlage des Kunden ganz oder zum Teil einstellen. Sollte dies erforderlich sein, so informiert Insight den Kunden mit angemessener Frist vorab über die Dauer und den Umfang des Testbetriebs.
 2. Die Parteien sind sich einig, dass die aktive und kontinuierliche Mitwirkung der Mitarbeiter des Kunden eine für die vertragsgemässe Leistungserbringung notwendige Voraussetzung ist. Insight kann nach fruchtlosem Verstreichen einer von ihr gesetzten angemessenen Nachfrist unterlassene Mitwirkungshandlung auf Kosten des Kunden auch selbst ersatzweise vornehmen, sofern dies zur ordnungsgemässen Fortführung oder Erbringung der vereinbarten Leistung erforderlich ist.
- #### **X) Haftungsbeschränkungen**
1. Die Haftung von Insight auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insb. aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Leistung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung ist, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, ist nach Massgabe dieser Ziffer A) X) eingeschränkt.
 2. Insight haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich ist die Verpflichtung zur rechtzeitigen Leistung, deren Freiheit von Rechtsmängeln sowie solchen Mängeln, die die Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit der Leistung mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemässe Verwendung der Leistung ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben des Kunden bzw. seines Personals oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken.
 3. Soweit Insight gemäss dieser Ziffer A) X) dem Grunde nach auf Schadensersatz haften, ist diese Haftung auf Schäden be-

grenzt, die Insight, bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder die Insight bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätten voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, inklusive entgangener Gewinn, die Folge von Mängeln des Liefergegenstands sind, sind ausserdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemässer Verwendung des Liefergegenstands typischerweise zu erwarten sind.

4. Soweit Insight technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von Insight geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss, vorbehaltlich der Ausnahmen in Abs. 7. dieser Ziffer A) X), jeglicher Haftung.
5. Für den Verlust von Daten haftet Insight insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können oder einer Pflicht nach IX) 6) nicht oder nur unzureichend nachgekommen ist.
6. Bei eigenmächtigen Änderungen an Cloud-Dienste durch den Kunden oder Dritte übernimmt Insight keinerlei Gewährleistung oder Haftung. Insbesondere besteht keine Haftung von Insight für durch den Kunden eigenhändig vorgenommen oder veranlasste Löschungen, Korrekturen, Änderungen, Beschädigungen, Verlusten oder unterlassene Speicherungen von Daten. Dieser Haftungsausschluss umfasst auch Softwareviren sowie jegliche andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte oder Programme, die in den gespeicherten Daten enthalten sein mögen. Ferner übernimmt Insight insbesondere keine Haftung für Fehler, die auf unsachgemässe Bedienung zurückzuführen sind.
7. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und unserer sonstigen Erfüllungsgehilfen.
8. Die Einschränkungen dieser Ziffer A) X) gelten nicht für die Haftung von Insight wegen vorsätzlichen Verhaltens, für von Insight abgegebene Garantien, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und nach anderen zwingenden gesetzlichen Haftungstatbeständen.

XI) Ansprüche des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln

1. Der Kunde hat Mängel gegenüber Insight innert fünf Tagen nach Ablieferung schriftlich anzuzeigen. Treten später (verdeckte) Mängel auf, muss sie der Kunde innert fünf Tagen nach deren Entdeckung schriftlich anzeigen.
2. Liegt ein Mangel vor, ist Insight berechtigt, den Mangel durch Nacherfüllung nach ihrer Wahl, also entweder durch Neuerbringung einer mangelfreien Leistung oder Nachbesserung zu beseitigen. Der Kunde ist berechtigt, den Preis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten, wenn die Nacherfüllung durch Insight endgültig fehlgeschlagen ist. Insight trägt die

Kosten der zum Zwecke der Nacherfüllung durchgeführten Massnahmen.

3. Sachmängelansprüche des Kunden verjähren, soweit nicht vertraglich oder durch diese Bedingungen ausgeschlossen, in einem (1) Jahr ab Leistungserbringung oder – soweit die Leistung einer Abnahme zugänglich ist – ab der Abnahme. Dies gilt auch für Ansprüche wegen Rechtsmängeln. Handelt es sich beim Kunden um einen Konsumenten, so beträgt die Verjährungsfrist zwei (2) Jahre.
4. Sofern Insight Leistungen im Rahmen eines Werkvertrags erbringen, ist das Recht des Kunden zur Ersatzvornahme (Art. 366 Abs. 2 OR) ausgeschlossen.

XII) Mitwirkungspflichten des Kunden bei Mängeln

1. Der Kunde hat Insight für eine etwaige Nachbesserung alle zur Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung notwendigen Informationen, in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen. Erfolgt die Nachbesserung telefonisch, per Video, per Fernwartung oder per Datenfernübertragung, ist der Kunde verpflichtet, einen oder gegebenenfalls mehrere fachlich geeignete und kompetente Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, der/die an der Nachbesserung mitwirken. Sofern die nach Erfüllung von Insight vor Ort beim Kunden erfolgt, ist Insight ungehinderter Zugang zu den jeweiligen IT-Systemen während der üblichen Geschäftszeiten zu gewähren und, soweit erforderlich, andere Arbeiten des Kunden vorübergehend einzustellen. Der Kunde ist verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass seine Daten vor Beginn der Nachbesserungsmassnahmen gesichert werden.
2. Sofern an Leistungen Mängel festgestellt werden, ist der Kunde verpflichtet Mängel detailliert und reproduzierbar zu dokumentieren und uns unverzüglich anzuzeigen.
3. Der Kunde hat Insight sämtliche im Zusammenhang mit der Überprüfung Leistung entstehenden Kosten zu ersetzen, wenn ein Anspruch auf Nacherfüllung nicht bestand, weil beispielsweise kein Mangel vorliegt oder Anwenderfehler vorliegen. Das gilt nicht, wenn der Kunde die Überprüfung nicht zu vertreten hat.
4. Wenn das System aufgrund eines von Insight zu vertretenden Fehler ausfällt oder gestört wird, wird Insight die Daten des Kunden mit dem Status des zuletzt vom Kunden durchgeführten Standes einer ordnungsgemässen, dem aktuellen Industriestandard entsprechenden, Datensicherung wiederherstellen. Der Kunde stellt Insight zu diesem Zwecke die Daten in maschinenlesbarer Form zur Verfügung.
5. Nehmen Dritte den Kunden auf Unterlassung der Weiterbenutzung der von uns erbrachten Leistung in Anspruch oder wird der Kunde wegen der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen, so hat der Kunde Insight hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.

XIII) Erbringung von Teilleistungen

1. Insight ist zu Erbringung von Teilleistungen und entsprechenden Abrechnungen berechtigt, sofern sie für den Kunden nicht unzumutbar sind.
2. Sofern Insight selbst von einem dritten Leistungserbringer (einschliesslich Cloud-Betreibern etc.) von Leistungen Teillieferungen oder Teilleistungen erhalten haben und dem Kunden gegenüber eine zumutbare Nacherfüllung mit eigenen Mitteln erbringen, entfällt das Interesse des Kunden an Teillieferung oder Teilleistung nicht.

XIV) Nutzungsbeschränkungen

Von Insight erbrachte Leistungen sind nur gemäss dem vereinbarten Verwendungszweck zu verwenden. Die Verwendung von Insight erbrachter Leistungen für

- kerntechnische oder atomare Anlagen und deren Planung, Konstruktion, Herstellung, Steuerung, Überwachung oder Lieferung,
- Luft- oder Raumfahrzeuge und deren Planung, Konstruktion oder Lieferung sowie der Steuerung und/oder Überwachung des Luft- oder Raumverkehrs,
- Waffensysteme

ist unzulässig.

XV) Abnahme

1. Soweit eine Abnahme auf Grund von vertraglichen oder gesetzlichen Regelungen stattzufinden hat, gelten die nachstehenden Bedingungen dieser Ziffer A) XV).
2. Auf Verlangen von Insight hin sind für abgrenzbare Leistungsteile, die selbständig genutzt werden können, oder für Leistungsteile, auf denen weitere Leistungen aufbauen, Teilabnahmen durchzuführen, wenn die abzunehmenden Leistungsteile gesondert prüfbar sind. Sind alle Leistungsteile abgenommen, so ist die letzte Teilabnahme zugleich die Endabnahme.
3. Leistung von Insight gilt (auch) als abgenommen, wenn,
 - die Leistung erbracht wurde,
 - wir dies dem Kunden unter Hinweis auf die Abnahmefiktion nach dieser Ziffer A) XV) mitgeteilt und ihn zur Abnahme aufgefordert hat,
 - seit der Leistungserbringung zwölf (12) Werktagen vergangen sind oder der Kunde mit der Nutzung der Leistung begonnen hat (und in diesem Fall seit Lieferung oder Installation sechs (6) Werktagen vergangen sind) und
 - der Kunde die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums aus einem anderen Grund als wegen eines uns angezeigten Mangels, der die Nutzung der Leistung unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt, unterlassen hat.

B) Besondere Bedingungen für Cloud-Dienste

I) Leistungsumfang / Anwendbare Bedingungen

1. Insight erbringt entsprechend der jeweilig zugrundeliegenden vertraglichen Vereinbarung für den Kunden Dienstleistungen über das Medium Internet im Bereich Software, Storage und/oder Rechenleistung (gemeinsam "Cloud-Dienste") für welche die Bedingungen dieser Ziffer B) ergänzend zu Ziffer A) gelten.
2. Insight ist berechtigt, ihre Leistung ganz oder zum Teil durch Dritte erbringen zu lassen. Sofern im Leistungsschein konkrete Dritte bezeichnet werden, gelten deren Nutzungs- oder Leistungsbedingungen vorrangig zu den Regelungen dieser Ziffer B). Diese Nutzungsbedingungen werden dem Kunden, ggf. nach Anforderung, bereits vor Vertragsabschluss mit Insight zur Verfügung gestellt sowie nach Vertragsabschluss jederzeit auf Anfrage. Um die von den bezeichneten Dritten bereitgestellten Leitungen nutzen zu können, muss der Kunde die Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Herstellers (EULA) akzeptieren. Dies kann erfordern, dass der Kunde eine entsprechende Erklärung in der Cloud (-Anwendung) oder in einem Online-Portal des Herstellers abgibt.

II) Softwareüberlassung

1. Soweit vertraglich geschuldet, stellt Insight dem Kunden die Software auf Zeit in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck wird die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden einschliesslich der betreffenden Produktbeschreibung und Datenblättern.

III) Nutzungsrechte an der Software

1. Insight räumt dem Kunden das nicht ausschliessliche, zeitlich auf die Dauer des betreffenden Vertragsverhältnisses befristete und nicht übertragbare Recht ein, die in dem Leistungsschein bezeichnete Software während der vereinbarten Dauer im Rahmen der Cloud-Dienste bestimmungsgemäss zu nutzen. Der Kunde mietet den Cloud-Dienst ausschliesslich für seine Geschäftszwecke und im Rahmen der Bestimmungen des sich aus dem Angebot ergebenden Vertragszweck.
2. Der Kunde darf die Software nicht bearbeiten oder verändern.
3. Der Kunde darf die Software nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemässe Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Software in den Arbeitsspeicher auf dem Server, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (z.B. Festplatten etc.) der vom Kunden eingesetzten Hardware.

4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

IV) Einräumung von Speicherplatz

1. Soweit vertraglich geschuldet, überlässt Insight dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem, in den technischen Spezifikation genannten Umfang, ablegen.
2. Insight trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
4. Die von dem Kunden abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt uns hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

V) Pflichten des Kunden

1. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst. Der Kunde wird keine Daten speichern, die extremistischer Natur sind oder pornographische, kommerziell erotische, gewalttätige, gewaltverherrlichende, rassistische, diskriminierende, jugendgefährdende, volksverhetzende oder terroristische Inhalte darstellen, noch Inhalte, die zu Straftaten aufrufen oder Anleitungen hierfür darstellen. Insbesondere, aber nicht abschliessend, wird daher der Kunde
 - a) keine Spam-Mails oder anderweitige Massen- oder unverlangte Mails versenden;
 - b) keine rechtsverletzenden Inhalte oder anderweitig rechtswidrige oder unerlaubte Inhalte speichern oder versenden;
 - c) keine Softwareviren, Würmer, Trojanische Pferde oder andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte, Spione oder Programme erstellen oder einsetzen und/oder dem Kunden bekannte (im Sinn von kennen müssen) Softwareviren etc. versenden oder speichern;
 - d) keine die Integrität oder Leistung von uns oder von ihr gespeicherte Daten beeinträchtigenden oder störenden Massnahmen setzen;
 - e) nicht versuchen, sich einen unbefugten Zugang – insbesondere durch die Annahme der Identität anderer Benutzer

bzw. durch die Benutzung falscher Identitätsinformationen – zu Cloud-Diensten oder diesen zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

2. Der Kunde hat Insight unverzüglich jede unbefugte Nutzung seiner Benutzer-Accounts sowie jede andere dem Kunden bekannt gewordene oder vom Kunden vermutete Verletzung von Datensicherheitsbestimmungen in Textform anzuzeigen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, Insight alle Schäden zu ersetzen, die aus einer Verletzung der vorstehenden Regelungen entstehen, soweit er dies zu vertreten hat. Der Schadensersatz erfasst auch die angemessenen Kosten einer notwendigen Rechtsverteidigung. Insight wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn entsprechende Ansprüche geltend gemacht werden und geben dem Kunden Gelegenheit zur Stellungnahme.
4. Machen Dritte glaubhaft, dass Inhalte ihre Rechte verletzen, oder erscheint es aufgrund objektiver Anhaltspunkte als wahrscheinlich, dass durch Inhalte Rechtsvorschriften verletzt werden, kann Insight die Inhalte sperren, solange die Rechtsverletzung oder der Streit mit dem Dritten über die Rechtsverletzung andauert.
5. Der Kunde verpflichtet sich, initiale Passwörter unverzüglich zu ändern. Und für alle Dienste und Zugänge sichere Passwörter zu wählen und zu verwenden, die er ausschliesslich bei einem einzigen Dienst oder Zugang verwendet. Der Kunde verwaltet seine Passwörter und sonstige Zugangsdaten sorgfältig und hält sie geheim.
6. Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme, Programme, Anwendungen, Dateien etc., nach den aktuellen Industriestandards der Informationssicherheit so einzurichten, dass die Sicherheit, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit unserer Systeme, Netze, Programme, Anwendungen, Dateien und Daten von uns, anderer Kunden sowie von Dritten nicht beeinträchtigt oder gefährdet werden.
7. Der Kunde ist verpflichtet, regelmässig Sicherungskopien von allen Daten zu erstellen. Die Datensicherung ist dabei nicht auf einem von uns zur Verfügung gestellten Speicher zu erstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Aufbewahrungsfristen selbst verantwortlich.
8. Sofern der Kunde allein über Administratorrechte verfügt, kann Insight die Server nicht verwalten. Es obliegt dann dem Kunden, Sicherheitssoftware zu installieren, sich regelmässig über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schliessen.

VI) Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Cloud-Dienste sowie Massnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung

oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

- Die Überwachung der Grundfunktionen der Cloud-Dienste erfolgt durch Insight täglich. Die Wartung der Cloud-Dienste ist grundsätzlich an Werktagen (am Sitz von Insight oder Verbundenen Unternehmen von Insight) in der Zeit von 09:00 – 18:00 Uhr gewährleistet. Bei schweren Fehlern – die die Nutzung der Cloud-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. erheblich einschränken – erfolgt die Wartung binnen 24 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Kunde wird von den Wartungsarbeiten umgehend verständigt und diese werden in der möglichst kürzesten Zeit durchgeführt. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 24 Stunden möglich sein sollte, wird der Provider den Kunden vor Ablauf der 24 Stunden unter Angabe von Gründen und des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, verständigen.
- Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Cloud-Dienste beträgt 98,5 % einschliesslich Wartungsarbeiten. Dabei darf jedoch die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge unterbrochen oder beeinträchtigt sein

VII) Vergütung / Anpassung der Leistung und Vergütung

- Der Kunde ist verpflichtet, uns für die Erbringung der Cloud-Dienste das vereinbarte monatliche Entgelt zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen. Sofern nicht anders vereinbart, richtet sich das Entgelt nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste von Insight.
- Insight kann die Art und den Umfang der Cloud-Dienste auch ausserhalb des Änderungsprozesses nach Ziffer a. V) 1. ändern, wenn und soweit dies aus einem wichtigen, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Grund erforderlich ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Änderung notwendig ist, um die Leistungen an den Stand der Technik und Sicherheit oder die Entwicklung rechtlicher und aufsichtsbehördlicher Anforderungen anzupassen. Im Falle einer Änderung wird Insight das Entgelt entsprechend anpassen.
- Insight ist auch berechtigt, maximal zweimal jährlich das von dem Kunden zu zahlende Entgelt angemessen der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für unsere Leistungserbringung massgeblich sind. Massgeblich sind insbesondere die Kosten für Technik (z. B. Betrieb von Rechenzentren, Hardware, technischer Service) und Kosten für Betrieb der Leistungen (z.B. Lizenzen, insbesondere Softwarelizenzen, Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Steuern, Abgaben und Beiträgen).
- Im Falle einer Änderung des Entgeltes nach Ziffer B) VII) 2. oder 3. Wird Insight das Entgelt angemessen anpassen, wobei sich das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden ändern darf. Die Entgeltanpassung ist

auf den Umfang der Leistungsänderungen bzw. Kostenänderungen begrenzt und kann sowohl zur Steigerung als auch zur Senkung der vom Kunden zu zahlenden Entgelte führen.

- Sowohl bei Steigerung als auch Senkung der Entgelte wird Insight berücksichtigen, ob die Änderung durch gesunkene bzw. gestiegene Kosten in einem anderen Bereich ausgeglichen werden kann.
- Insight wird dem Kunden die Änderung innerhalb einer angemessenen Frist vor dem Wirksamwerden in Textform mitteilen. Im Fall einer Änderung, welche sich nicht ausschliesslich zu Gunsten des Kunden auswirkt, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform zu kündigen. Ebenso hat der Kunden das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen, wenn eine Anpassung der Leistung nach Ziffer B) VII) 2. die Zugriffsmöglichkeit oder die Nutzbarkeit der Cloud-Dienste mehr als unerheblich beeinträchtigen. Dem Kunden wird Insight in der Änderungsmitteilung auf die Kündigungsrechte hinweisen.

VIII) Laufzeit und Kündigung

- Soweit nicht anders vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Ein Vertragsverhältnis für unbestimmte Zeit kann von jeder Partei jederzeit in Textform mit einer Frist von dreissig (30) Tagen zum Ende eines Monats beendet werden.
- Unberührt bleibt das Recht jeder Partei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch Insight ist insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der Cloud-Dienste verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt voraus, dass der andere Teil schriftlich gemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Frist zu beseitigen.

C) Schlussbestimmungen

Diese Schlussbestimmungen finden auf A) und B) Anwendung.

I) Datenschutz und Nennung des Kunden

- Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmässigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeitenden und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch Insight verantwortlich. Insight wird die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäss den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden

Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, "DSGVO") sowie dem Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz (Datenschutzgesetz "DSG"). Unsere Datenschutzregelungen zur Auftragsbearbeitung gemäss Art. 28 DSGVO und Art. 9 DSG gelten ergänzend.

2. Die Datenschutzhinweise von Insight sind abrufbar unter [Privacy Statement | Insight DE](#).
3. Soweit Insight im Rahmen der Erfüllung des Vertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird Insight die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäss den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einem gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag ("AVV") festlegen.
4. Insight ist berechtigt, auf die Vertragsbeziehung zum Kunden in geeigneter Form in Broschüren und Publikationen (bspw. Referenzlisten) hinzuweisen, dies schliesst die Nutzung des Firmenlogos des Kunden mit ein. Sollte der Kunde damit nicht einverstanden sein, wird Insight entsprechend darauf in Textform hinweisen.

II) IT-Sicherheit

Für die Massnahmen zur Sicherheit der IT bei dem Kunden ist der Kunde alleine verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept. Für die Verarbeitung persönlicher Daten finden technischen und organisatorischen Massnahmen von Insight Anwendung, welche sich aus unserem Auftragsverarbeitungsvertrag ("AVV/DPA") ergeben.

III) Abwerbverbot

Keine Partei darf angestellten Mitarbeitern der anderen Partei aktiv das Angebot machen, ihn während der Dauer des Vertragsverhältnisses und bis zum Ablauf zweier Kalenderjahre danach einzustellen (Abwerbverbot). Das Abwerbverbot verpflichtet auch verbundene Unternehmen der einen Partei und schützt auch im Sinne eines Vertrages zugunsten Dritter verbundene Unternehmen der anderen Partei in Bezug auf deren Mitarbeiter. Die Parteien stehen insofern hiermit für die Handlungen der mit ihnen jeweils verbundenen Unternehmen ein. Einem solchen Angebot stehen andere Angebote und Vereinbarungen gleich, aufgrund derer die Arbeitskraft des Mitarbeiters nicht mehr der bislang anstellenden Partei zugutekommt, sondern ganz oder teilweise der anderen Partei.

IV) Vertraulichkeit

1. Im Rahmen dieses Vertrages können die Parteien vertrauliche Informationen austauschen. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser AGB sind sämtliche von einer der Vertragsparteien im Rahmen des Vertrags für Leistungen übergebenen oder hergestellten Unterlagen, mitgeteilten Daten im weitesten Sinne, nicht nur im Sinne der DSGVO oder des DSG sowie alle

sonstigen Informationen, unabhängig von der Form, in der sie offengelegt werden und unabhängig davon, ob sie als vertraulich markiert sind oder nicht. Insbesondere sind dies in Daten enthaltene Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse im Sinne der EU-Richtlinie (EU 2016/943) über den Schutz vertraulichen Know-hows und vertraulicher Geschäftsinformationen (Geschäftsgeheimnisse) respektive im Sinne von Art. 162 des schweizerischen Strafgesetzbuchs (StGB). Sofern Vertrauliche Informationen die gesetzlichen Anforderungen eines Geschäftsgeheimnisses nicht erfüllen sollen diese dennoch als Geschäftsgeheimnis im Sinne von Artikel 2 (1) EU-Richtlinie (EU 2016/943) gelten.

2. Als vertraulich gelten nicht Informationen: a) die zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages allgemein bekannt waren; b) die zu einem späteren Zeitpunkt allgemein bekannt wurden, jedoch nicht durch eine Verletzung der Geheimhaltungsbestimmung; c) die der Empfänger von einem Dritten, der zur Weitergabe der Informationen berechtigt ist, erhalten hat, e) von Gesetzes wegen oder auf Grund behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen und die offenlegende Partei unverzüglich über die Offenlegungspflicht und die rechtlichen Schritte informiert wurde, soweit dies rechtlich zulässig ist oder d) über die sich die Parteien in Textform einigen, sie nicht als vertraulich zu behandeln.
3. Die Vertragsparteien, insbesondere auch die Angestellte der Vertragsparteien, behandeln Vertrauliche Informationen streng vertraulich. Die Vertraulichen Informationen werden nur für die Durchführung des Vertrages und soweit dazu notwendig, verwendet. Die Vertragsparteien halten einander für sämtliche Schäden aufgrund einer Verletzung dieser Verpflichtung. Sofern in irgendeiner Form eine Verletzung der Geheimhaltung eingetreten ist, ist die davon betroffene Partei sofort in Textform zu informieren.

IV) Erfüllungsort, Rechtswahl, Vertragssprache und Gerichtsstand

1. Erfüllungsort ist der Sitz von Insight.
2. Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen Insight und dem Kunden, in die diese AGB einbezogen sind, findet ausschliesslich das Recht der schweizerische Eidgenossenschaft (unter Ausschluss des Kollisionsrechts) Anwendung. Das Wiener UN-Übereinkommen über den Internationalen Warenverkauf vom 11.04.1980 (UN-Kaufrecht, CISG) einschliesslich seiner Nachfolgeregelungen findet keine Anwendung.
3. Soweit von diesen AGB-Übersetzungen in andere Sprachen bereitgestellt werden, bleibt für die Auslegung und bei Widersprüchen der Regelungen ausschliesslich die deutsche Fassung massgeblich.
4. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Sitz von Insight, wobei Insight jedoch auch berechtigt sind, den Kunden an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig oder rechtsunwirksam sein oder werden, so wird die Rechtsgültigkeit der anderen Bedingungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, anstelle der unwirksamen eine rechtswirksame Regelung zu treffen, die der unwirksamen Regelung im Hinblick auf die damit beabsichtigten wirtschaftlichen und rechtlichen Wirkungen möglichst nahekommt