1. Geltungsbereich

Diese Cloudbedingungen der RMD Informatik GmbH mit Sitz in Diepoldsau SG (nachfolgend: «AGB-RMDIT-Cloud») finden auf sämtliche Rechtsgeschäfte zwischen der RMD Informatik GmbH mit Sitz in Diepoldsau SG (nachfolgend: «RMD IT») und ihren (potenziellen) Kundinnen und Kunden (nachfolgend: «Kundschaft») Anwendung, die Cloud-Services von RMD IT zum Inhalt haben.

2. Standort Cloud-Infrastruktur

RMD IT betreibt ihre Cloud-Infrastruktur in der Schweiz, namentlich im Rechenzentrum Ostschweiz (Gais AR) und in Diepoldsau SG.

3. Technische Voraussetzungen

Die Kundschaft verpflichtet sich, die technischen Voraussetzungen (insbesondere Anpassung der Firewall; genügende Internet-Bandbreite mit der entsprechenden Übertragungsqualität; allfällige zusätzliche Systemeinstellungen) für die Cloud-Services zu schaffen.

Cloud-Services können ausschliesslich mit Systemen und Software betrieben werden, die mit den Cloud-Services kompatibel sind. RMD IT informiert die Kundschaft möglichst frühzeitig über eine allfällig erforderliche System- oder Software-Umstellung.

Die Kundschaft ist für die Herstellung und Aufrechterhaltung der für die vertragsgemässe Nutzung der RMD-Cloud und der Cloud-Services erforderlichen Telekommunikationsverbindung zwischen den Kundenrechnern und dem Leistungsübergabepunkt verantwortlich.

Der Leistungsübergabepunkt ist die Anbindung des Rechenzentrums Ostschweiz (Gais AR) an das Internet.

Die sichere Anbindung an das Kundennetzwerk erfolgt grundsätzlich über VPN (Virtual Private Network).

4. Nutzungsrechte und -beschränkungen an der von der RMD bereitgestellten Software

4.1 Nutzungsrechte

RMD IT räumt der Kundschaft das für die betrieblichen Zwecke der Kundschaft beschränkte, auf die Nutzungsdauer zeitlich begrenzte, nicht-ausschliessliche Recht ein, die von RMD IT im Rahmen der Cloud-Services bereitgestellte Software (Betriebssysteme, Middleware, Anwendersoftware etc.) nach Massgabe der Spezifikationen und der Lizenzbedingungen (der Software) und des Cloud-Services-Vertrags zu nutzen. Bei Widersprüchen gehen die Spezifikationen, die Lizenzbedingungen und der Cloud-Services-Vertrag diesen AGB vor.

RMD IT ist für die Lizenzierung der von ihr bereitgestellten Software verantwortlich. Die Kundschaft ist für die Lizenzierung der von ihr eingebrachten Software verantwortlich.

Die Kundschaft ist zur Nutzung der jeweils zur Verfügung gestellten Version der Software verpflichtet. RMD IT wird der Kundschaft die Aktualisierung oder Upgrades der Software nach Möglichkeit im Voraus mitteilen. Ein Anspruch der Kundschaft auf die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der Software besteht nicht. Die Nutzung der Software durch die Kundschaft hat ausschliesslich im Rahmen der Cloud-Services von RMD IT zu erfolgen.

4.2 Nutzungsbeschränkungen

Die Kundschaft nutzt die Funktionalitäten der Software ausschliesslich nach Massgabe der Spezifikationen, der Lizenzbedingungen, des Cloud-Services-Vertrages, der Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen von RMD IT, sowie im Rahmen der von RMD IT erbrachten Cloud-Services. Eine darüberhinausgehende Nutzung oder Überlassung der Software an die Kundschaft erfolgt nicht. Die Kundschaft darf die Software nur für ihre eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen. Die Kundschaft trifft die angemessenen Massnahmen gegen einen unbefugten Zugang zu den Cloud-Services und deren missbräuchliche Nutzung. Der zulässige Nutzungsumfang kann sich auf Anzahl Personen, virtuelle oder physische Instanzen, Transaktionen und dergleichen beschränken. Die Kundschaft ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Sofern RMD IT während der Nutzungsdauer neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neu- oder Ersatzlieferungen im Hinblick auf die Software bereitstellt, gilt das voranstehend Gesagte auch für diese.

5. Erlaubte Nutzung der Cloud-Services

Die Kundschaft achtet darauf, dass von ihr installierte Programme, Skripte usw. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von RMD IT oder die Sicherheit und Integrität nicht gefährden. Andernfalls ist RMD IT berechtigt, diese Programme, Skripte usw. zu deaktivieren oder zu deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert ist RMD IT auch berechtigt die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte ans Internet zu unterbrechen.

Die Kundschaft übernimmt die alleinige Verantwortung für den Inhalt der Daten und Informationen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Cloud-Services bearbeitet werden. Die Kundschaft verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungsrichtlinien von RMD IT. Die Nutzungsrichtlinien werden der Kundschaft per E-Mail bzw. in anderer geeigneter Form (z.B. via Onlineportal) zur Kenntnis gebracht. Die Kundschaft ist dafür verantwortlich, dass sich sämtliche Nutzer der von ihr bezogenen Cloud-Services von RMD IT an die Nutzungsrichtlinien halten.

Die Kundschaft hält RMD IT mit Bezug auf Ansprüche Dritter schadlos, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloud-Services beruhen oder die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der nicht vertragsgemässen oder einer rechtswidrigen Nutzung der Cloud-Services durch die Kundschaft verbunden sind. Die Kundschaft hat bei Nutzung der Dienstleistungen die jeweiligen gültigen Gesetze einzuhalten und darf Rechte Dritter, insbesondere Immaterialgüter-, Persönlichkeits- und Namensrechte, nicht verletzen. Die Kundschaft unterlässt insbesondere auch die Speicherung, Verbreitung und das Anzeigen von ungesetzlichen oder unsittlichen Inhalten sowie von schädlichem Programmcode.

RMD IT ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Nutzung der Dienstleistungen durch die Kundschaft bei Verdacht auf Verstoss gegen die vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrichtlinien von RMD IT, ohne vorgängige Mitteilung, zu suspendieren oder gänzlich zu sperren.

6. Service-Levels

RMD IT ist bemüht, Unterbrüche der Nutzung der Cloud-Services zu vermeiden und zu beheben. Die Kundschaft anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei der erforderlichen Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene Funktionsfähigkeit der Cloud-Services nicht gewährleistet werden kann. Soweit spezifische Parameter mit Bezug auf die Verfügbarkeit der Cloud-Services in einer separaten Vereinbarung definiert werden («Service-Level-Agreement» oder «SLA»), gelten jene Abmachungen.

Allfällige Service-Bereitschafts- und Reaktionszeiten werden unter Vorbehalt von Verzögerungen, die nicht durch RMD IT zu vertreten sind, wie bspw. Verzögerungen von Mitwirkungshandlungen der Kundschaft, von Software-Drittanbietern oder höherer Gewalt, durch RMD IT eingehalten.

RMD IT ist berechtigt, alle oder einzelne Dienstleistungen für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Solche Unterbrüche werden der Kundschaft per E-Mail mindestens 72 Stunden vorgängig angekündigt. RMD IT kann die Dienstleistungen für dringliche Wartungsarbeiten und die Behebung von Störungen jederzeit und

ohne vorgängige Mitteilung unterbrechen. Sämtliche Dienstleistungen werden einmal pro Woche, in der Regel in der Nacht von Sonntag auf Montag zwischen 23.00 Uhr und 6.00 Uhr, für automatische Neustarts unterbrochen.

7. Versionswechsel bei Hard- und Software

RMD IT ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die von der Kundschaft auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen durch RMD IT zu gewährleisten, so wird RMD IT der Kundschaft diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Die Kundschaft wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt die Kundschaft nicht bis spätestens vier Wochen vor Umstellungszeitpunkt, dass sie ihre Inhalte an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat RMD IT das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

Durch die vom Softwarehersteller definierten Lebenszyklen der jeweiligen Produkte ist RMD IT gezwungen, entsprechende Versionswechsel durchzuführen. Sämtliche notwendigen Versionswechsel werden rechtzeitig durch RMD IT initiiert und durchgeführt. Die kundenspezifischen Dienstleistungen, welche dadurch entstehen, werden der Kundschaft vollumfänglich in Rechnung gestellt.

8. Sicherung der Daten, Rückgabe

Im Rahmen der Cloud-Services stehen der Kundschaft Backup-Services zur Verfügung. Es liegt in der Verantwortung der Kundschaft, diese Services zu bestellen und im Cloud-Services-Vertrag zu vereinbaren. Die Kundschaft ist für die Festlegung der zu sichernden Daten selbst verantwortlich.

Die Gesamtspeicherkapazität pro Kundschaft ist beschränkt und wird gemäss vertraglicher Abmachung durch RMD IT bereitgestellt. Innerhalb dieser verfügbaren Gesamtspeicherkapazität können Datensicherungen erstellt werden. Die Anzahl möglicher Kopien der Daten ist abhängig vom Datenvolumen und der vertraglich festgelegten Gesamtspeicherkapazität der Kundschaft. Das RMD-Cloud-Backup ist keine Archivlösung.

Aufgrund der Natur der Cloud-Backup-Services werden Daten über öffentliche Netzwerkinfrastrukturen von Internet Service Providern geleitet. Für die Verschlüsselung dieser Daten ist die Kundschaft selbst verantwortlich. Die mit der Übertragung verbundenen IT-Sicherheitsrisiken sind der Kundschaft bei Abschluss der Cloud-Backup-Services bekannt und sie erklärt sich damit einverstanden.

Bei Datenverlust wird RMD IT versuchen, die Daten der Kundschaft innert einer angemessenen Frist auf der Grundlage der letzten Datensicherung wiederherzustellen.

Es ist Sache der Kundschaft, bis spätestens zur Vertragsbeendigung die gespeicherten Daten in ihre Umgebung zu überführen. RMD IT wird der Kundschaft die Daten auf einem üblichen Datenträger und in einem üblichen Format herausgeben. Ein übliches Format liegt insbesondere auch dann vor, wenn die Daten nur in Zusammenhang mit einer von der Kundschaft im Rahmen der Cloud-Services verwendeten Software (bspw. kundenspezifische Datenbanken, Branchensoftware) gelesen werden können. RMD IT wird die gespeicherten Daten der Kundschaft grundsätzlich mit Vertragsbeendigung löschen, sofern die Kundschaft RMD IT nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihr übertragenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten.

9. Vergütung

Für sämtliche von RMD IT erbrachten Cloud-Services ist die Kundschaft zur Zahlung der Vergütung nach Massgabe des Cloud-Services-Vertrags (inklusive Anhängen) verpflichtet. Ein Cloud-Service ist ab dem Tage seiner Bereitstellung durch RMD IT bis zur Beendigung der Nutzungsdauer vergütungspflichtig. RMD IT behält sich vor, Preise anzupassen.

Allfällige Änderungen an der Benutzeranzahl und der verwendeten Zusatzoptionen können monatlich entweder einseitig durch RMD IT oder auf Kundenwunsch angepasst werden. Die Kundschaft wird entsprechend informiert.

Bei Zahlungsverzug der Kundschaft ist RMD IT berechtigt die Inanspruchnahme der vertraglichen Cloud-Leistungen zu unterbinden. Begleicht die säumige Kundschaft anschliessend die Rechnung und verlangt sie die Wiederaufschaltung der Dienstleistung, hat sie eine Wiederaufschaltungsgebühr in der Höhe von CHF 100.00 zu bezahlen.

10. Eigentum

Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass alle Systeme, die zur Erbringung der Cloud-Services benötigt werden, nicht in ihrem Eigentum stehen.

11. Dauer und Beendigung der Cloud-Services

Die Cloud-Services beginnen mit dem zwischen RMD IT und der Kundschaft festgelegten Vertragsbeginn. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt zwölf Monate.

Verträge betreffend Cloud-Services werden, wo nichts anderes vereinbart wurde, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können mit einer Kündigungsfrist von einem Monat, jeweils auf das Monatsende gekündigt werden.

Jede Partei ist berechtigt, die Cloud-Services aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn Tagen behebt. Vorbehalten bleibt das Recht von RMD IT, den Zugang der Kundschaft aus wichtigem Grund gänzlich und ohne schriftliche Mahnung zu sperren.

12. Datenschutz und -sicherheit

Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz; sie befolgen insbesondere die datenschutzrechtliche Schweigepflicht und schützen Personendaten durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen unbefugtes bearbeiten. RMD IT ist für die Einhaltung der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Datensicherheit nach den Standards und Technologien von RMD IT verantwortlich. Die Massnahmen von RMD IT ergeben sich aus den entsprechenden Anhängen zum Cloud-Services-Vertrag. Bearbeitet die Kundschaft im Rahmen des Cloud-Services-Vertrages personenbezogene Daten, so ist sie für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Die Kundschaft verpflichtet sich, dass die betreffenden Personendaten in Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen gesammelt wurden und bearbeitet werden, und dass die von der Kundschaft vorgesehene und vorgenommene Bearbeitung von Personendaten gemäss den gesetzlichen Datenschutzvorschriften zulässig ist.

RMD Informatik GmbH
Werkstrasse 2, 9444 Diepoldsau
Support +41 71 737 94 94
Administration +41 71 737 94 93
info@rmdit.ch, www.rmdit.ch