

1. Geltungsbereich

Diese Servicebedingungen der RMD Informatik GmbH mit Sitz in Diepoldsau SG (nachfolgend: «AGB-RMDIT-Services») 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 irgendeine Dienstleistung bzw. sog. Services zum Inhalt haben, insbesondere Managed-Services wie «Managed Server», «Managed Client», «Managed Backup», «Managed Storage» sowie «Managed Network» (nachfolgend für alles: «Services»).

2. Vertragsgegenstand

Der Inhalt und der Umfang der durch RMD IT zu erbringenden Services ergibt sich aus dem Vertrag mit der Kundschaft.

Grundsätzlich erbringt RMD IT, mangels gegenteiliger separater Vereinbarung, Services nur bei Kundschaft mit Lieferadresse in der Schweiz und in Liechtenstein.

3. Durchführung von Services von RMD IT

RMD IT bestimmt die mit der Durchführung der Services befassten Mitarbeitenden. Die Kundschaft hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeitende.

RMD IT bestimmt Ort, Zeit und Dauer der Leistungserbringung, bspw. beim Einsatz von Servicetechnikern beim Kunden. Mitarbeitende von RMD IT werden nicht in den Betrieb der Kundschaft eingegliedert. Die Vertragsparteien begründen durch die Erbringung von Services kein Arbeitsverhältnis.

4. Vergütung / Dienstleistungskontingente

Die Vergütung von Services richtet sich nach dem zwischen RMD IT und der Kundschaft abgeschlossenen Vertrag (inklusive Anhängen). Die Kundschaft hat zudem die Möglichkeit von RMD IT Dienstleistungskontingente zu erwerben. Diese richten sich ebenfalls nach separater Vereinbarung.

5. Informations- und Mitwirkungspflichten der Kundschaft

Zusätzlich zu den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von RMD IT erwähnten Informations- und Mitwirkungspflichten ist die Kundschaft verpflichtet, RMD IT sämtliche Informationen bekanntzugeben, um die für die Erbringung von Services erforderliche Software korrekt zu lizenzieren. Die Kundschaft ist zudem dafür verantwortlich, die korrekte Lizenzierung der durch sie eingesetzten und von RMD IT

betreuten Software zu gewährleisten. Die Kundschaft ist für den Schutz und die korrekte Verwendung von Benutzerkennwörtern und Passwörtern in ihrer Nutzerumgebung selbst verantwortlich.

6. Service-Bereitschafts- und Reaktionszeiten

RMD IT ist bemüht, Unterbrüche in der Systemnutzung der Kundschaft 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 nicht gewährleistet werden kann.

Soweit spezifische Parameter mit Bezug auf die Verfügbarkeit der Services in einer separaten Vereinbarung definiert werden («Service-Level-Agreement» oder «SLA»), gelten jene Abmachungen.

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

7. Dauer und Beendigung

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

Services-Verträge 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 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.



INFORMATIK

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