

# Nutzungsbedingungen / SLA **SUBRIS GmbH** für das ems-System aus der Cloud oder OnPremise

## 1. Grundlagen und Geltungsbereich

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen / SLA gelten für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und SUBRIS GmbH in Bezug auf die Nutzung des ems-Systems aus der Cloud oder auf dem System des Kunden (OnPremise).

Sollte eine Bestimmung der vorliegenden Nutzungsbedingungen / SLA nichtig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so werden die Nutzungsbedingungen / SLA insgesamt dadurch nicht berührt.

Als integraler Bestandteil des Vertrages gelten auch die AGB, wie diese auf der Webseite von SUBRIS GmbH publiziert sind.

## 2. Rahmenbedingungen

SUBRIS GmbH stellt dem Kunden ein ems-System bestehend aus Datenbank und Webseiten zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt dabei über das Internet und wird verschlüsselt (SSL), alternativ kann der Kunde das System auch bei sich selbst betreiben.

Der Kunde ist für die Infrastruktur auf Kundenseite (Internetzugang, Webbrowser) selber verantwortlich.

## 3. Bestellprozess

Alle Bestellungen müssen über das Bestellsystem auf der Webseite subris.ch erfolgen oder können per Email mitgeteilt werden. Mit Abschluss der Bestellung gilt der Auftrag als verbindlich und erteilt.

SUBRIS GmbH behält sich das Recht vor, Bonitätsprüfungen bei Kunden durchzuführen. Wird eine Geschäftsbeziehung von SUBRIS GmbH abgelehnt, wird diese schriftlich an den Kunden mitgeteilt.

Innerhalb einer Frist von 5 Arbeitstagen wird dem Kunden schriftlich (Email) mitgeteilt, wie seine Zugangsdaten lauten oder ob eine Geschäftsbeziehung abgelehnt worden ist.

Das Bestellen von zusätzlichen Modulen und Dienstleistungen ist jederzeit durch verändern der Lizenzanzahlen im entsprechenden System durch den Kunden selbst möglich. Für die Rückgabe von Modulen und Dienstleistungen gelten die Bestimmungen unter dem Punkt Kündigung.

## 4. Kündigung

Der Vertrag über den Bezug des ems-System kann befristet oder unbefristet abgeschlossen werden. Ohne spezielle Angabe durch den Kunden, wird der Vertrag als unbefristet abgeschlossen.

Alle Verträge können jederzeit durch beide Seiten gekündigt werden. Eine Kündigung bedarf der Schriftlichkeit und muss 30 Tage im Voraus mitgeteilt werden, als Kündigungstermin gilt jeweils der letzte Tag im Monat. Es erfolgt keine Rückerstattung von bereits geleisteten Zahlungen. Die Daten im System auf der Cloud von SUBRIS GmbH werden noch weitere 30 Tage gespeichert, danach werden die Daten unwiderruflich gelöscht.

## 5. Preise und Konditionen

Zum Zeitpunkt der Bestellung aktuell gültigen und auf der Webseite subris.ch publizierten Preise sind für den Kunden verbindlich.

Preisänderungen können von SUBRIS GmbH vorgenommen werden, diese werden dem Kunden schriftlich 30 Tage im Voraus mitgeteilt. Geänderte Preise werden mit der nächsten Verrechnung angewendet.

## 6. Rechnungsstellung

Die Kosten für die entsprechenden Module sind im Voraus fällig und werden jeweils für 3 Monate in Rechnung gestellt. Abweichende Verrechnungszyklen können vereinbart werden.

Es werden jeweils ganze Monatsgebühren in Rechnung gestellt. Beim Abonnement-Beginn wird der laufende Monat ebenfalls komplett in Rechnung gestellt.

## 7. Serviceverfügbarkeit

Der Dienst steht grundsätzlich 7x24h zur Verfügung.

Geplante Wartungsarbeiten werden jeweils zwischen 22:00 und 4:00 Uhr ohne Ankündigung durchgeführt. Dringende oder Sicherheitsrelevante Wartungsarbeiten werden dem Kunden schriftlich angekündigt und können jederzeit durchgeführt werden.

SUBRIS GmbH hat keinen Einfluss auf Störungen oder ungeplante Unterbrüche und kann deshalb keine 100% Verfügbarkeit der Systeme garantieren.

## 8. Benutzung des Systems

Die Nutzung des Systems erfolgt webbasierend. SUBRIS GmbH definiert, welche Browser und Versionen kompatibel mit dem System sind. Mit der Nutzung des Systems akzeptiert der Kunde die vorliegenden Nutzungsbedingungen.

Der Kunde muss das System für den dafür vorgesezten Zweck nutzen. Jegliche Anderweitige Nutzung, insbesondere für illegale Zwecke führen zur sofortigen Sperrung des Systems. SUBRIS weist dabei sämtliche Haftungsansprüche sowohl gegenüber dem Kunden, wie auch Dritter von sich.

## 9. Supportdienstleistungen

In den Abonnementspreisen ist kein Support eingerechnet. Der Kunde hat somit keinen Anspruch auf Support von SUBRIS GmbH, er hat aber dennoch die Möglichkeit schriftlich Supportanfragen zu platzieren.

Supportanfragen, welche dabei nicht auf einen technischen Fehler des ems-Systems zurückzuführen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Anpassungsaufträge am System auf Wunsch des Kunden werden immer dem Kunden in Rechnung gestellt.

Auf Wunsch kann der Kunde einen Supportvertrag abschliessen, welcher die Supportbereitschaft gewährleistet.

## 10. Datensicherheit und Backup (Betrifft Cloud)

Alle Server für das ems-System werden in der Schweiz betrieben (ohne Updateserver). Somit gelten für den Datenschutz das DSG (Bundesgesetz über den Datenschutz) der Schweiz.

SUBRIS GmbH erstellt für den Disaster-Fall laufend Backups der Daten. Der maximale Datenverlust kann dabei max. einen Tag (Nachtsicherung) sein eine Haftung gegenüber dem Kunden wird ausgeschlossen.

Der Kunde hat kein Anrecht auf den Zugriff oder das zurückspielen der gespeicherten Daten. Muss eine Wiederherstellung von Daten im Auftrag des Kunden ausgeführt werden, wird dies für den Kunden kostenpflichtig.

Ausgeschlossen ist zudem jegliche Haftung für Schäden, die entstehen, weil Dritte die Infrastruktur missbräuchlich verwenden oder sich unbefugt Zugriff verschaffen. Dies betrifft beispielsweise aber nicht abschliessend Eingriffe durch Computerviren oder DDoS-Attacken sowie Veränderungen durch Hacker.

## 11. Sofortige Vertragsauflösung

Die Nichteinhaltung der Nutzungsbedingungen / SLA, sowie der allgemeinen Geschäftsbedingungen, führt dies zur sofortigen Vertragsauflösung und Sperrung der Systeme für den Kunden. Bereits bezahlte Abonnementsgebühren werden nicht zurückerstattet.

Bei Zahlungsverzug behält sich die SUBRIS GmbH das Recht vor, den Zugang zu den Systemen zu sperren. Erfolgt auch nach der schriftlichen Mahnung keine Zahlung durch den Kunden, führt dies zur sofortigen Vertragsauflösung.

## 12. Gültigkeit

Die Nutzungsbedingungen / SLA sind ab dem 1. Mai 2019 gültig und ersetzen alle Versionen vor diesem Datum. Eine Anpassung der Nutzungsbedingungen / SLA ist durch SUBRIS GmbH jederzeit möglich.