

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der frentix GmbH



Version 1.4

1.	Geltungsbereich	4
1.1.	Geltungsbereich	4
1.2.	Änderungen der AGB	4
2.	Leistungsumfang OpenOLAT Dienstleistungen	4
2.1.	OpenOLAT Pakete Demokrit, Epikur, Platon	4
2.2.	OpenOLAT Individual-Lösung	4
2.3.	Software-Wartung und -Betrieb	6
2.4.	Dauer des Vertragsverhältnisses	7
3.	Leistungsumfang Selectus Dienstleistungen	7
3.1.	Einführungspaket	7
3.2.	Installation	7
3.3.	Software-Wartung und -Betrieb	9
3.4.	Dauer des Vertragsverhältnisses	9
4.	Leistungsumfang Server Hosting	10
4.1.	Server Hosting	10
4.2.	Server Standort	10
4.3.	Betriebsunterbrüche	10
5.	Leistungsumfang Support und Schulungen	10
5.1.	Support	10
5.2.	Schulungen	11
6.	Leistungsumfang andere Dienstleistungen	11
6.1.	Software Entwicklung	11
6.2.	Produktion von Multimedia und E-Learning Inhalten (Content)	12
6.3.	Beratung	12
6.4.	Dauer des Vertragsverhältnisses	12
7.	Service Level	12
7.1.	Service Level „Standard“	12
7.2.	Service Level „Premium“	13
8.	Unterlieferanten	13
9.	Vergütung	13
9.1.	Stundensätze	13
9.2.	Mehrwertsteuer	14
9.3.	Spesen	14
9.4.	Rechnungsstellung für OpenOLAT Dienstleistungen	14
9.5.	Rechnungsstellung für Selectus Lizenzen und Betrieb	14
9.6.	Rechnungsstellung für andere Dienstleistungen	14
9.7.	Rechnungsstellung im Ausland	14
9.8.	Zahlungsbedingungen	14
9.9.	Verrechnung	14
9.10.	Preisänderungen	14
10.	Verschwiegenheitspflicht, Geheimhaltung und Datenschutz	15
11.	Haftung	15
11.1.	Haftungsausschluss	15
11.2.	Übermittelte Daten	15
12.	Sonstige Bestimmungen	15

12.1. Lizenzen OpenOLAT	15
12.2. Lizenzen Selectus	16
12.3. Rechte	16
12.4. Salvatorische Klausel	17
12.5. Anwendbares Recht und Gerichtsstand	17
12.6. Mitteilungen	17
12.7. Schriftformvorbehalt	17
Anhang: Änderungen AGB	18

1. Geltungsbereich

1.1. Geltungsbereich

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der frentix GmbH, Hardturmstrasse 76, 8005 Zürich, Schweiz (nachfolgend: „frentix“) und ihren Kunden, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich andere Vereinbarungen getroffen wurden.

Sie finden insbesondere für alle Verträge im Bereich OpenOLAT, Selectus, Software- und Content-Entwicklung und Beratung Anwendung.

1.2. Änderungen der AGB

Sollte frentix während einer laufenden Geschäftsbeziehung die AGB ändern, wird dies dem Kunden innert angemessener Frist mitgeteilt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die neuen AGB unter www.frentix.com zur Kenntnis zu nehmen. Sofern der Kunde den AGB innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Mitteilung durch frentix nicht ausdrücklich widerspricht, gelten diese als angenommen.

2. Leistungsumfang OpenOLAT Dienstleistungen

2.1. OpenOLAT Pakete Demokrit, Epikur, Platon

In den Paketen ist die Anzahl der Benutzer, Anzahl gleichzeitiger Benutzer, Speicherplatz und Datenverkehr definiert. Die einzelnen Angaben sind jeweils im Vertrag aufgeführt.

In allen drei Paketen sind die folgenden Leistungen enthalten:

- Installation OpenOLAT Release
- Konfiguration und Initialisierung der Datenbank
- olat.com, openolat.com oder openolat.org Domäne (z.B. https://ihr_name.olat.com) mit SSL Verschlüsselung
- freie Sprachauswahl gemäss vorhandener Sprachen in OpenOLAT
- Server Hosting gemäss Ziffer 2.3 nachstehend
- Betrieb und Technischer Support gemäss Ziffer 2.4.1 nachstehend
- Software-Wartung, regelmässige Installation von Updates
- Service Level „Standard“

In den Paketen Demokrit, Epikur und Platon sind die folgenden Leistungen optional gegen Aufpreis wählbar:

- Aufschalten von Zusatzfunktionen/Optionen welche unter www.openolat.com veröffentlicht sind
- Basis Layout-Customizing
- Verwendung einer Domain des Kunden
- Verwendung eines eigenen SSL Zertifikates bei gleichzeitiger Verwendung eine Kundendomain

In den Paketen Demokrit, Epikur und Platon sind die folgenden Leistungen ausgeschlossen:

- Anbindungen an andere Systeme (LDAP, OAuth Shibboleth, PerformX, REST API)
- Kundenspezifische Weiterentwicklungen am OpenOLAT-System
- Service Level „Premium“
- Dedicated Server Hosting
- On-Premises Betrieb

2.2. OpenOLAT Individual-Lösung

In der Individual-Lösung sind die folgenden zwei Varianten möglich.

2.2.1. Variante Individual-Lösung OpenOLAT bei frentix

Der Umfang dieser Variante umfasst die folgenden Elemente:

- Einrichtung Server, Betriebssystem und Datenbank
- Individual-Installation OpenOLAT Release
- Konfiguration und Initialisierung der Datenbank
- Kundenspezifische Konfiguration OpenOLAT
- olat.com oder openolat.com Domäne (z.B. https://ihr_name.olat.com) mit SSL Verschlüsselung
- Premium Layout-Customizing und Anpassung der Textelemente der Benutzerschnittstelle
- Aufschalten von Zusatzfunktionen/Optionen welche unter www.openolat.com veröffentlicht sind
- Zugang zu Administrationskonsolen
- Server Hosting gemäss Ziffer 4.1 nachstehend
- Betrieb und Technischer Support gemäss Ziffer 2.3 nachstehend
- Software-Wartung, Installation von Updates
- Service Level „Standard“

In dieser Variante sind die folgenden Leistungen optional gegen Aufpreis wählbar:

- Verwendung einer Domain des Kunden
- Verwendung eines eigenen SSL Zertifikates bei gleichzeitiger Verwendung eine Kundendomain
- Dedicated Server Hosting gemäss Ziffer 4.1.1 nachstehend
- Kundenspezifische Weiterentwicklungen am OpenOLAT-System
- Anbindungen an andere Systeme (LDAP, OAuth, Shibboleth, PerformX, REST API)
- Service Level „Premium“

2.2.2. Variante Individual-Lösung OpenOLAT beim Kunden (On-Premises)

Der Umfang dieser Variante umfasst die folgenden Elemente:

- Individual-Installation OpenOLAT Release beim Kunden
- Konfiguration und Initialisierung der Datenbank
- Kundenspezifische Konfiguration OpenOLAT
- Premium Layout-Customizing und Anpassung der Textelemente der Benutzerschnittstelle
- Aufschalten von Zusatzfunktionen/Optionen welche unter www.openolat.com veröffentlicht sind
- Zugang zu Administrationskonsolen
- Betrieb und Technischer Support gemäss Ziffer 2.3 nachstehend
- Software-Wartung, Installation von Updates
- Service Level „Standard“

In der Individual-Lösung sind die folgenden Leistungen optional gegen Aufpreis wählbar:

- Kundenspezifische Weiterentwicklungen am OpenOLAT-System
- Anbindungen an andere Systeme (LDAP, OAuth, Shibboleth, PerformX, REST API)
- Service Level „Premium“
- Dedicated Server Hosting

Verantwortlichkeiten Kunde:

- Der Kunde ist verantwortlich für die Verfügbarkeit und Wartung der Infrastruktur (Hardware, Speicherplatz, Netzwerk) und des Basissystems (Betriebssystem, Datenbankmanagementsystem, Dateisystem)
- Der Kunde ist verantwortlich für die Installation einer geeigneten Backuplösung und die Bereitstellung von allfälligen Failover Systemen

- Der Kunde muss das Basissystem (Betriebssystem, Datenbankmanagementsystem, Java Version, Java Applikationsserver, Apache Webserver, Mailserver) gemäss Dokument „Anforderungen Installation“ bereitstellen
- Fehlen einzelne Elemente des Basissystems, so müssen diese während der Installation nachkonfiguriert werden. Werden andere Software-Komponenten als die vorgeschlagenen durch den Kunden genutzt, müssen diese vorher durch frentix getestet werden. Der durch Nachkonfiguration oder andere Konfigurationen entstehende Mehraufwand sowie der Testaufwand wird dem Kunden zusätzlich verrechnet.

Verantwortlichkeiten frentix:

frentix ist verantwortlich für den Betrieb der Applikation OpenOLAT: Installation, Überwachung, Verfügbarkeit, Stabilität und Aktualisierungen.

2.3. Software-Wartung und -Betrieb

2.3.1. Software-Wartung und -Betrieb bei Hosting durch frentix

Leistungsinhalt dieser Vertragsbestandteile sind der Betrieb und die Wartung von OpenOLAT auf einem Server von frentix. Im Rahmen dieses Vertrages erbringt frentix die folgenden Leistungen:

- Pflege der Betriebssysteme, des Datenbankmanagementsystems und des Dateisystems
- Klärung systemspezifischer Fragen in den Bereichen Anwendung
- Aktive Überwachung der relevanten Systemparameter und prompte Reaktion bei der Entdeckung von Problemen innerhalb des Service Levels
- Aktive Überwachung der Verfügbarkeit des OpenOLAT-Servers
- Unterstützung des Auftraggebers beim Suchen und Beheben von Programmfehlern und Systemausfällen
- Installation der neuesten OpenOLAT-Releases und Bugfix-Updates nach ausführlicher Testphase
- Problemfindung und -behebung bei Software-Fehlern

2.3.2. Software-Wartung und -Betrieb bei Hosting beim Kunden (On-Premises)

Sofern die Software OpenOLAT auf Infrastruktur und einem Basissystem des Kunden läuft, erbringt frentix bei Abschluss eines Vertrages für Software-Wartung, -Betrieb, und -Support die folgenden Leistungen:

- Klärung systemspezifischer Fragen in den Bereichen Anwendung
- Unterstützung des Auftraggebers beim Suchen und Beheben von Programmfehlern und Systemausfällen
- Installation der neuesten OpenOLAT-Releases und Bugfix-Updates nach ausführlicher Testphase
- Problemfindung und -behebung bei Software-Fehlern
- Überwachung (falls vereinbart und technisch möglich)

2.3.3. Abrechnung

Die Kosten für die Software-Wartung und -Betrieb sind nutzungsabhängig. Die Nutzung wird über die maximale Anzahl der aktiven Benutzerkonten bzw. die maximale Anzahl der gleichzeitigen Benutzer definiert, sie wird im Vertrag festgelegt.

Ein Benutzerkonto gilt als aktiv, wenn es nicht gelöscht oder für das Login gesperrt ist und das Konto innerhalb der letzten 365 Tage mindestens einmal vom Benutzer verwendet wurde.

Bei der Angabe der „Gleichzeitigen Benutzer“ wird von einer durchschnittlichen Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer ausgegangen (Benutzersitzungen). Temporäre Spitzen mit bis zur doppelten Anzahl gleichzeitiger Nutzer während insgesamt 0,5% der Online-Zeit eines Jahres (= 44h) werden als normal betrachtet und sind durch den Vertrag abgedeckt.

2.4. Dauer des Vertragsverhältnisses

2.4.1. Mindestlaufzeit

Die Mindestdauer für Server Hosting sowie für die Wartungs- und Supportverträge beträgt ein Jahr, gerechnet in 12 Kalendermonaten vom Zeitpunkt der im Vertrag genannten Verfügungsstellung des Systems an.

2.4.2. Automatische Vertragsverlängerung

Sofern keine der Vertragsparteien den Vertrag ordnungsgemäss kündigt, verlängert sich dieser automatisch um jeweils 12 weitere Monate.

2.4.3. Kündigungsfrist

Der Vertrag kann von beiden Seiten unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten per Ende der Vertragsdauer schriftlich gekündigt werden. Massgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Eingang der Kündigung bei der anderen Vertragspartei.

Für den Fall, dass der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung mehr als 30 Tage in Verzug ist, steht frentix ein ausserordentliches Kündigungsrecht zu.

2.4.4. Datenübergabe bei Kündigung

Bei einer Kündigung des Vertrages durch einen der Vertragspartner kann der Kunde die erstellten Daten auf OpenOLAT bis zum Ende der Laufzeit selbst herunterladen und archivieren. frentix bietet zudem gegen Zahlung einer Aufwandsentschädigung an, dem Kunden eine Kopie der Datenbank und des Filesystems der OpenOLAT Installation bereit zu stellen. Mit der Deinstallation des OpenOLAT-Systems werden alle Daten des OpenOLAT-Systems des Kunden unwiderruflich gelöscht.

3. Leistungsumfang Selectus Dienstleistungen

3.1. Einführungspaket

Das Selectus Einführungspaket beinhaltet die folgenden Elemente:

- Bedarfsanalyse, Beratung
- Installation in frentix Cloud oder beim On-Premises Kunden
- Installation eines Testsystems sowie eines Produktivsystems
- Anbindung an LDAP, falls vorhanden
- Anpassung Layout an Corporate Design
- Anpassung Emailtexte und Begriffe in Benutzerschnittstelle
- Kundenspezifische Konfiguration der Funktionen und Felderdefinitionen
- Initialschulung (zwei Workshops)
- Begleitender Support in den ersten drei Monaten des Regelbetriebes
- Nachsteuerung von Konfigurations- und Textanpassungen in den ersten drei Monaten nach Einführung

Das Einführungspaket kann ergänzt werden durch weitere Schulungspakete, Workshops oder der Erstellung eines Kundenspezifischen Leitfadens bzw. Handbuchs.

Sämtliche Anpassungen (Layout, Texte, Konfigurationen) verstehen sich ausschliesslich ohne Anpassungen am Code / Release. Gehen Anforderungen über das konfigurierbare hinaus, müssen diese programmiert werden und als Zusatzaufwände verrechnet werden.

3.2. Installation

3.2.1. Allgemeine Leistungen Selectus Installation

Für den Betrieb von Selectus sind die folgenden Leistungen möglich:

- Installation Selectus Release
- Konfiguration und Initialisierung der Datenbank
- Kundenspezifische Konfiguration Selectus
- selectusrecruiting.com Domäne (z.B. https://ihr_name.selectusrecruiting.com) mit SSL Verschlüsselung
- Premium Layout-Customizing und Anpassung der Textelemente der Benutzerschnittstelle
- Anbindungen an LDAP
- Server Hosting gemäss Ziffer 4.1 nachstehend
- Betrieb und Technischer Support gemäss Ziffer 3.3 nachstehend
- Lizenz gemäss vertraglich festgelegtem Mengengerüst
- Software-Wartung, Installation von Updates
- Service Level „Standard“

Die folgenden Leistungen sind optional gegen Aufpreis wählbar:

- Verwendung einer Domain des Kunden
- Verwendung eines eigenen SSL Zertifikates bei gleichzeitiger Verwendung einer Kundendomain
- Kundenspezifische Weiterentwicklungen am Selectus System
- Service Level „Premium“

3.2.2. Variante Selectus bei frentix

Der Umfang dieser Variante umfasst zusätzlich zu den allgemeinen Leistungen die folgenden Elemente:

- Einrichtung Server, Betriebssystem und Datenbank

In dieser Variante sind die folgenden Leistungen optional gegen Aufpreis wählbar:

- Dedicated Server Hosting gemäss Ziffer 4.1.1 nachstehend

3.2.3. Variante Selectus beim Kunden (On-Premises)

Der Umfang dieser Variante umfasst zusätzlich zu den allgemeinen Leistungen die folgenden Elemente:

- Installation Selectus Release beim Kunden

Verantwortlichkeiten Kunde:

- Verfügbarkeit und Wartung der Infrastruktur (Hardware, Speicherplatz, Netzwerk) und des Basissystems (Betriebssystem, Datenbankmanagementsystem, Dateisystem)
- Installation einer geeigneten Backuplösung und die Bereitstellung von allfälligen Failover Systemen
- Bereitstellung des Basissystems (Betriebssystem, Datenbankmanagementsystem, Java Version, Java Applikationsserver, Apache Webserver, Mailserver) gemäss Dokument „Anforderungen Installation“
- Fehlen einzelne Elemente des Basissystems, so müssen diese während der Installation nachkonfiguriert werden. Werden andere Software-Komponenten als die vorgeschlagenen durch den Kunden genutzt, müssen diese vorher durch frentix getestet werden. Der durch Nachkonfiguration oder andere Konfigurationen entstehende Mehraufwand sowie der Testaufwand wird dem Kunden zusätzlich verrechnet.

Verantwortlichkeiten frentix:

frentix ist verantwortlich für den Betrieb der Applikation Selectus: Installation, Überwachung, Verfügbarkeit, Stabilität und Aktualisierungen.

3.3. Software-Wartung und -Betrieb

3.3.1. Allgemeine Leistungen Selectus Wartung und -Betrieb

Für den Betrieb von Selectus sind die folgenden Leistungen möglich:

- Klärung systemspezifischer Fragen in den Bereichen Anwendung
- Aktive Überwachung der Verfügbarkeit des Selectus-Servers
- Unterstützung des Auftraggebers beim Suchen und Beheben von Programmfehlern und Systemausfällen
- Installation der neuesten Selectus-Releases und Bugfix-Updates nach ausführlicher Testphase
- Problemfindung und -behebung bei Software-Fehlern

3.3.2. Software-Wartung und -Betrieb bei Hosting durch frentix

Der Umfang dieser Variante umfasst zusätzlich zu den allgemeinen Leistungen die folgenden Elemente:

- Pflege der Betriebssysteme, des Datenbankmanagementsystems und des Dateisystems
- Aktive Überwachung der relevanten Systemparameter und prompte Reaktion bei der Entdeckung von Problemen innerhalb des Service Levels

3.3.3. Software-Wartung und -Betrieb bei Hosting beim Kunden (On-Premises)

Der Umfang dieser Variante umfasst zusätzlich zu den allgemeinen Leistungen die folgenden Elemente:

- Aktive Überwachung der relevanten Systemparameter und prompte Reaktion bei der Entdeckung von Problemen innerhalb des Service Levels (falls vereinbart und technisch möglich)

3.4. Dauer des Vertragsverhältnisses

3.4.1. Mindestlaufzeit

Die Mindestdauer für die Selectus Lizenz- und Betriebsverträge sowie die Supportverträge beträgt ein Jahr, gerechnet in 12 Kalendermonaten vom Zeitpunkt der im Vertrag genannten Verfügungsstellung des Systems an.

3.4.2. Automatische Vertragsverlängerung

Sofern keine der Vertragsparteien den Vertrag ordnungsgemäss kündigt, verlängert sich dieser automatisch um jeweils 12 weitere Monate.

3.4.3. Kündigungsfrist

Der Vertrag kann von beiden Seiten unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten per Ende der Vertragsdauer schriftlich gekündigt werden. Massgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Eingang der Kündigung bei der anderen Vertragspartei.

Für den Fall, dass der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung mehr als 30 Tage in Verzug ist, steht frentix ein ausserordentliches Kündigungsrecht zu.

3.4.4. Datenübergabe bei Kündigung

Bei einer Kündigung des Vertrages durch einen der Vertragspartner kann der Kunde die erstellten Daten auf Selectus bis zum Ende der Laufzeit selbst herunterladen und archivieren. frentix bietet zudem gegen Zahlung einer Aufwandsentschädigung an, dem Kunden eine Kopie der Datenbank und des Filesystems der Selectus Installation bereit zu stellen. Mit der Deinstallation des Selectus-Systems werden alle Daten des Selectus-Systems des Kunden unwiderruflich gelöscht.

4. Leistungsumfang Server Hosting

4.1. Server Hosting

Mit dem Server Hosting, auch frentix-Cloud genannt, wird die notwendige Hardware und Basissoftware für den Betrieb von frentix Produkten wie OpenOLAT oder Selectus bereit gestellt. Bei diesem Vertrag erbringt frentix die folgenden Leistungen:

- Hosting- und Betrieb für Server, Betriebssystem und Datenbank
- Installation und Wartung Betriebssystem inklusive Sicherheitsupdates
- Netzwerkverkehr und Diskspace gemäss Vertrag
- Tägliches inkrementelles Backup (Snapshots der letzten vier Wochen rekonstruierbar)

4.1.1. Zusätzliche Option: Dedicated Server Hosting

Auf Wunsch kann die Installation für den Kunden auch auf einem separaten Server betrieben werden, auf dem exklusiv die individuelle Kunden-Installation läuft. Der Kunde ist dadurch nicht von der Server-Beanspruchung anderer Kunden betroffen. Der Einsatz eines Dedicated Server ist beim Produkt OpenOLAT nur bei den Individual-Lösungen möglich.

Unter Dedicated Server wird eine eigens für den Kunden bereitgestellte Server-Hardware oder eine Virtuelle Maschine mit fest zugewiesenen Ressourcen verstanden. Auf diesem Dedicated Server wird der Applikationsserver für den Kunden exklusiv betrieben. Der Webserver, Datenbankserver und Fileserver sind nicht Bestandteil des Dedicated Server Betriebes, hierbei wird auf die Backbone Infrastruktur von frentix zurückgegriffen um eine maximale Verfügbarkeit und ein Failover mit minimaler Ausfallzeit sicherzustellen.

4.2. Server Standort

Das Rechenzentrum ist aus Gründen der Sicherheit und Verfügbarkeit bei einer Drittfirma in der Schweiz angemietet (Co-Location). Die komplett redundant aufgebaute Server Infrastruktur ist in einem Rechenzentrum mit TIER-IV Standard mit biometrischer Zugangskontrolle und Vereinzelungsanlage im Grossraum Zürich untergebracht. Die Backup und Disaster-Recovery Infrastruktur ist örtlich getrennt in einem nach ISO/IEC 27001:2013 zertifizierten Rechenzentrum untergebracht.

4.3. Betriebsunterbrüche

frentix informiert den Kunden im Rahmen des üblichen Geschäftsablaufs über Betriebsunterbrüche (z.B. Updates, Wartungsarbeiten, etc.) der gehosteten Systeme oder der Systeme, für die frentix die Wartung und den Support übernommen hat.

Updates werden von frentix in der Regel Dienstags zwischen 6.00 Uhr und 12.00 Uhr (Maintenance-Zeit, Zürich Zeitzone) durchgeführt. Während eines Updates steht der Dienst kurzzeitig nicht zur Verfügung.

Die jeweils anfallenden Maintenance-Zeiten (ca. 5 Dienstage pro Jahr) werden auf der Home-Seite des Dienstes nach Kenntniserlangung eines neuen Update-Releases mitgeteilt. Zudem informiert frentix den Kunden jeweils mindestens 24 Stunden im Voraus über die bevorstehenden Arbeiten.

5. Leistungsumfang Support und Schulungen

5.1. Support

frentix erbringt Support-Dienstleistungen nach Aufwand für den in der aktuellen Preisliste definierten Minutenpreis nach Service Level. Als Basis für die Supportdienstleistungen bietet frentix einerseits den Service Level „Standard“ (siehe Ziffer 7.1 nachstehend), andererseits den Service Level „Premium“ (siehe Ziffer 7.2 nachstehend).

5.1.1. Abrechnung

Der Anwender-Support wird nach Aufwand für den in der aktuellen Preisliste definierten Minutenpreis nach Service Level berechnet. Die Supportdauer wird auf zehn Minuten genau abgerechnet. Angefangene Blöcke à zehn Minuten werden voll berechnet. Die minimale Dauer einer Anfrage beträgt 10 Minuten.

Die Abrechnung erfolgt monatlich, quartalsweise oder halbjährlich sobald der Rechnungsbetrag 1'000 CHF übersteigt.

5.1.2. Supportpakete

frentix bietet Support auch in Form von Supportpaketen an. Es stehen folgende Pakete zur Verfügung:

- Supportpaket „S“: 5 Stunden Anwender-Support pro Jahr
- Supportpaket „M“: 10 Stunden Anwender-Support pro Jahr
- Supportpaket „L“: 20 Stunden Anwender-Support pro Jahr

Supportpakete müssen innerhalb von 12 Monaten nach Vertragsschluss verwendet werden. Restguthaben am Ende einer Periode verfallen ohne Gegenleistung. Restguthaben können weder ausbezahlt noch in eine neue Periode übertragen werden. Supportpakete werden zu Beginn der Periode in Rechnung gestellt.

5.2. Schulungen

frentix bietet Schulungspakete oder individuelle Schulungen an. Der Inhalt der Schulung wird zwischen dem Kunden und frentix definiert. Es stehen folgende Pakete zur Verfügung:

- Schulungspaket „S“: halber Tag Schulung
- Schulungspaket „M“: ganzer Tag Schulung, davon 2 h freier Workshop.

Zu den Kosten für die Schulungen kommen Kosten für die Anreise/Spesen gemäss Ziffer 9.3 nachfolgend und ggf. Übernachtungskosten bei längeren Schulungen hinzu.

6. Leistungsumfang andere Dienstleistungen

6.1. Software Entwicklung

6.1.1. Leistungen

Der genaue Umfang der zu erbringenden Leistungen wird im Vertrag oder im Pflichtenheft des Vertrags definiert.

6.1.2. SCRUM Entwicklungsprozess

Softwareentwicklungsprojekte werden gemäss dem SCRUM Entwicklungsprozess und mit agilen Softwareentwicklungsmethoden durchgeführt. Dabei wird die zu entwickelnde Software zu Beginn mittels Userstories grob beschrieben und in einem Produktbacklog strukturiert. Die eigentliche Planung und Entwicklung findet dann je nach Projektgrösse in mehreren Sprints (Iterationen) statt. Nach jedem abgeschlossenen Sprint wird der Zwischenstand und das Produktbacklog neu beurteilt und der nächste Sprint geplant.

Kleine Projekte von wenigen Tagen bis Wochen werden in einem einzigen Sprint umgesetzt.

6.1.3. Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verpflichtet aktiv am SCRUM Prozess mitzuwirken. Dies betrifft insbesondere die Anforderungsanalyse und die Bearbeitung und Priorisierung des Produkt Backlogs und die Abnahme der jeweiligen Sprints (Testing, Abnahme, Feedback, Vorbereitung nächster Sprint). Der Kunde muss während eines Sprints dem Entwicklungsteam für Fragen zur Verfügung stehen.

Entstehen Mehraufwand und Verzögerungen aufgrund nicht wahrgenommener Mitwirkungspflichten des Kunden, so gehen diese zulasten des Kunden.

6.2. Produktion von Multimedia und E-Learning Inhalten (Content)

6.2.1. Leistungen

Der genaue Umfang der zu erbringenden Leistungen wird im Vertrag definiert.

6.2.2. Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verpflichtet in dem Projekt aktiv mitzuarbeiten. Dies trifft insbesondere bei der Autorenarbeit zu. Der Kunde muss während des Projektes dem Produktionsteam für Fragen zur Verfügung stehen.

Entstehen Mehraufwand und Verzögerungen aufgrund nicht wahrgenommener Mitwirkungspflichten des Kunden, so gehen diese zulasten des Kunden.

6.2.3. Recht an Arbeitsprobe

frentix behält sich das Nutzungs- und Verwertungsrecht von Arbeitsproben der erstellten Inhalts-Module vor. Dies beinhaltet das Anfertigen von Bildschirmfotos von einigen exemplarischen Seiten der Module. Der Kunde hat das Recht festzulegen, welche Seiten als Arbeitsproben verwendet werden dürfen oder dass sensible Stellen auf dem Bildschirmfoto unleserlich gemacht werden müssen.

6.2.4. Haftungsausschluss

frentix übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Inhalte. Haftungsansprüche gegen frentix, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Inhalten bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Inhalte verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens frentix kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

6.3. Beratung

6.3.1. Leistungen

Der genaue Umfang der zu erbringenden Leistungen wird im Vertrag definiert.

6.4. Dauer des Vertragsverhältnisses

6.4.1. Kündigungsfrist

Dienstleistungsverträge für Entwicklung, Content und Beratung können von beiden Seiten unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten schriftlich gekündigt werden. Massgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Eingang der Kündigung bei der anderen Vertragspartei.

Für den Fall, dass der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung mehr als 30 Tage in Verzug ist, steht frentix ein ausserordentliches Kündigungsrecht zu.

6.4.2. Datenübergabe bei Kündigung

Nach wirksamer Kündigung wird frentix GmbH dem Kunden die bis dahin erreichten Arbeitsergebnisse innerhalb von vier Wochen übergeben. Die Regelungen betreffend Rechte an der Software gelten auch im Falle der Kündigung.

7. Service Level

7.1. Service Level „Standard“

7.1.1. Erreichbarkeit Support-Center

Bei „Standard“-Support-Verträgen stellt frentix dem Kunden seine Dienstleistungen von Montags bis Freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr Zürcher Zeitzone zur Verfügung. Ausgenommen sind die im Kanton Zürich anerkannten Feiertage (inklusive Sechseläuten und Knabenschiessen).

7.1.2. Inhalt der Support-Dienstleistung „Standard“

Anfragen werden über die Adresse support@frentix.com entgegen genommen und über ein Ticket System verwaltet. frentix gewährt innerhalb der vorstehend definierten Erreichbarkeit dem Kunden eine Reaktionszeit von 8 Stunden.

Betriebsstörungen werden jeweils mit höchster Priorität behandelt und so schnell wie möglich behoben.

Bei Server-Hardware-Defekten ist frentix auf die Reaktionszeiten des Hosting-Partners angewiesen, so dass die vorstehenden Regelungen nicht für Server-Hardware-Defekte Anwendung finden.

7.1.3. Hosting Serververfügbarkeit bei Service Level „Standard“

Bei Service Level Standard wird eine Verfügbarkeit des Servers von 99% über ein ganzes Jahr garantiert.

7.2. Service Level „Premium“

7.2.1. Erreichbarkeit Support-Center

Bei „Premium“-Support-Verträgen stellt frentix dem Kunden seine Dienstleistungen an 365 Tagen im Jahr von 6.00 bis 22.00 Uhr Zürcher Zeitzone zur Verfügung, einschliesslich der gesetzlichen Feiertage.

7.2.2. Grundgebühr

Neben den höheren direkten Kosten beim Premium Service Level Agreement für Hosting, Betrieb und Support wird eine in der aktuellen Preisliste definierten Jahres-Grundgebühr erhoben, um die kurzen Reaktionszeiten und die Verfügbarkeit gewährleisten zu können. Diese Gebühr fällt jährlich im Voraus an.

7.2.3. Inhalt der Support-Dienstleistung „Premium“

Anfragen werden über die Adresse support@frentix.com, telefonisch oder per Skype entgegen genommen und über ein Ticket System verwaltet. frentix gewährt innerhalb der vorstehend definierten Erreichbarkeit dem Kunden eine Reaktionszeit von 3 Stunden.

Betriebsstörungen werden jeweils mit höchster Priorität behandelt und so schnell wie möglich behoben.

7.2.4. Hosting Serververfügbarkeit bei Service Level „Premium“

Bei Service Level Premium wird eine Verfügbarkeit des Servers von 99.5% über ein ganzes Jahr garantiert.

7.2.5. Cold Standby Failover Server bei „Premium“ Server Hosting

Um eine möglichst hohe Verfügbarkeit zu erreichen stehen Kunden mit Service Level „Premium“ und einem Hosting Vertrag jederzeit ein zweiter Server zur Verfügung, der im Falle eines Hardwaredefektes sofort als Ersatz verwendet wird. Ein allfälliger Unterbruch wird so auf ein Minimum reduziert.

8. Unterlieferanten

frentix kann ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden für die Erfüllung der Leistungen aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag Unterlieferanten und Dritte beauftragen.

Sofern frentix zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Dritte bezieht, verpflichtet sich frentix, allfällige mit dem Kunden vereinbarte Geheimhaltungsvereinbarungen den Dritten vollumfänglich zu überbinden.

9. Vergütung

9.1. Stundensätze

Bei Arbeiten nach Aufwand gelten die Stundensätze in der aktuellen Preisliste.

9.2. Mehrwertsteuer

Sämtliche der von frentix angegebenen Preise verstehen sich in Schweizer Franken exklusive der geltenden Mehrwertsteuer. Leistungen für Kunden ausserhalb der Schweiz unterliegen nicht der Schweizer Mehrwertsteuer. Die korrekte Handhabung der Mehrwertsteuer im Ausland (Reverse Charge Verfahren) ist ausschliesslich Sache des Kunden.

9.3. Spesen

Bei Einsätzen, die frentix auf Wunsch des Kunden ausserhalb der Firmenräume von frentix erbringt, wird die Reisezeit mit SFr. 95.00 pro Stunde abgerechnet. Zusätzlich werden die Kosten für den Transport (Bahnkosten 2. Klasse, Flugkosten Economy Class oder SFr. 0.80 SFr. / km bei Verwendung eines eigenen Fahrzeuges) in Rechnung gestellt.

Bei Arbeitseinsätzen von mehr als 8 h pro Tag oder mehrtätigen Aufenthalten fallen zusätzlich Übernachtungskosten an.

9.4. Rechnungsstellung für OpenOLAT Dienstleistungen

Die vertraglich vereinbarte Dienstleistung für Hosting, Wartung und Betrieb wird jeweils für ein Jahr (12 Monate) im Voraus in Rechnung gestellt.

Die Kosten für vertraglich vereinbarten Anwender-Support wird monatlich, quartalsweise oder halbjährlich nach Aufwand berechnet, sofern vertraglich kein Supportpaket gewählt wurde.

Kosten für Installation, Schulung, etc. werden nach Erbringung berechnet.

9.5. Rechnungsstellung für Selectus Lizenzen und Betrieb

Die vertraglich vereinbarten Lizenz- und Betriebskosten werden jeweils für ein Jahr (12 Monate) im Voraus in Rechnung gestellt.

Die Kosten für vertraglich vereinbarten Anwender-Support wird monatlich, quartalsweise oder halbjährlich nach Aufwand berechnet, sofern vertraglich kein Supportpaket gewählt wurde.

Kosten für die Einführung, Schulungen, etc. werden nach Erbringung berechnet.

9.6. Rechnungsstellung für andere Dienstleistungen

Die vertraglich vereinbarten Dienstleistung werden jeweils nach Erbringung oder nach dem im Vertrag festgelegten Zahlungsplan in Rechnung gestellt.

9.7. Rechnungsstellung im Ausland

Ausserhalb des Staatsgebiets der Schweiz sowie der Europäischen Union (alte Länder) werden Dienstleistungen nur gegen Vorkasse und Support nur mit Supportpaketen durchgeführt.

9.8. Zahlungsbedingungen

Die Rechnungen sind vom Kunden innert 30 Tagen nach Erhalt auszugleichen. Bei Verstreichen dieser Frist kommt der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Bei Zahlungsverzug kann frentix ohne vorherige Mitteilung den Zugang zu gehosteten Systemen sperren, pro Mahnung Gebühren in Höhe von je SFr. 50.00 verrechnen und das ausserordentliche Kündigungsrecht (vgl. Ziffer 2.4, 3.4, 7.4 vorstehend) ausüben.

9.9. Verrechnung

Eine Verrechnung von Forderungen von frentix mit behaupteten oder bestehenden Gegenforderungen ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von frentix zulässig.

9.10. Preisänderungen

frentix wird den Kunden über die Durchführung von allfälligen Preisänderungen vor Ablauf der Kündigungsfrist informieren.

10. Verschwiegenheitspflicht, Geheimhaltung und Datenschutz

Sämtliche Informationen, Unterlagen und Daten, welche den Parteien im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Leistungen anvertraut oder bekannt gemacht wurden, werden geheim gehalten und nur im Rahmen der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen verwendet, soweit diese Informationen nicht öffentlich zugänglich sind. Dritten werden diese Daten nur insoweit zugänglich gemacht, als dies zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

Die Pflicht zur Geheimhaltung und zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

11. Haftung

11.1. Haftungsausschluss

frentix ist bestrebt, für die gehosteten Systeme eine grösstmögliche Verfügbarkeit zu erreichen. Es wird jedoch weder der ununterbrochen störungsfreie Betrieb noch der störungsfreie Betrieb zu einem bestimmten Zeitpunkt garantiert. Der Kunde nimmt in diesem Zusammenhang zur Kenntnis, dass die im Eigentum von frentix stehenden Server bei einer Drittfirma (in der Schweiz) untergebracht sind.

Für allfällige im Zusammenhang mit Verbindungsunterbrüchen, mangelnder Verfügbarkeit oder Datenverlust bestehenden direkten oder indirekten Schäden oder Mangelfolgeschäden übernimmt frentix keine Haftung. frentix übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die Kunden durch Missbrauch der Verbindung (einschliesslich Viren, Trojaner, etc.) von Dritten zugefügt werden.

11.2. Übermittelte Daten

frentix übernimmt keinerlei Haftung für die übermittelten Daten, die über das Internet mit der Plattform ausgetauscht werden. Sollten Daten durch die Nutzung der Leistungen von frentix verloren gehen, verzichtet der Kunde auf die Geltendmachung von allfälligen Schadensersatzansprüchen.

Der Kunde verpflichtet sich, bezüglich der übermittelten Daten die jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und auf die von frentix gehosteten Systeme keine Daten zu übermitteln, die einen rechtswidrigen, sittenwidrigen oder ungesetzlichen Inhalt haben und / oder Schutzrechte Dritter verletzen. Sofern bei einer Verletzung dieser Bestimmung frentix auf Schadensersatz in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Kunde, frentix unmittelbar auf erste Anforderung hin sämtliche Schäden zu ersetzen.

12. Sonstige Bestimmungen

12.1. Lizenzen OpenOLAT

12.1.1. Basissystem und OpenOLAT

Für den Betrieb von OpenOLAT fallen keine Lizenzkosten an. OpenOLAT sowie das Basissystem bestehend aus dem Betriebssystem, dem Datenbankmanagementsystem sowie anderen Systemkomponenten sind unter Opensource Lizenzen frei verfügbar.

12.1.2. frentix OpenOLAT Release mit erweiterten Funktionen und Plugins

Der OpenOLAT Hosting- und Wartungsvertrag von frentix beinhaltet eine eingeschränkte Nutzungslizenz der OpenOLAT Plugins von frentix in binärer Form. Diese Lizenz beinhaltet die Nutzung von OpenOLAT Plugins auf einem Server innerhalb der gemäss Hosting- und Wartungsvertrag festgelegten Parameter (Anzahl Benutzer, gleichzeitige Benutzer etc).

Mit dem Auflösen des Hosting- und Wartungsvertrages bleibt das Nutzungsrecht der OpenOLAT Plugins in der zu dem Zeitpunkt aktuellen Plugins Version durch den Kunden bestehen. Nach Auflösen des Vertrages besteht kein Recht des

Kunden auf Aktualisierung der Software, auch nicht für sicherheitskritische Updates. In der Regel können solche Updates auch einzeln vom Kunden gekauft werden. Nach Auflösung des Vertrages besteht keinerlei Gewährleistung durch frentix.

Es ist dem Kunden zu keinem Zeitpunkt gestattet die OpenOLAT Plugins von frentix an Dritte weiterzugeben oder auf mehreren Rechnern zu betreiben als in dem Hosting- und Wartungsvertrag festgelegt wurde. Jegliche Verwendungs- und Verwertungsrechte von OpenOLAT Plugins von frentix liegen einzig bei frentix.

OpenOLAT und die OpenOLAT Plugins von frentix basiert auf diversen Elementen und Softwarebibliotheken, im Folgenden Basissoftware genannt. Die oben genannten Lizenzbestimmungen gelten ausschliesslich für die erweiterten OpenOLAT Funktionen von frentix. Für die Basissoftware OpenOLAT gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der einzelnen Komponenten. Die Basissoftware OpenOLAT, das im Betrieb verwendete Betriebssystem OpenSuSE/Ubuntu und die eingesetzte Datenbank MySQL/PostgreSQL sind unter verschiedenen Open Source Lizenzen kostenfrei verfügbar.

12.2. Lizenzen Selectus

12.2.1. Zeitdauer und Limitation der Nutzung

Die Selectus-Lizenz erlaubt dem Kunden die Nutzung der Software im Rahmen des vertraglich festgelegten Mengengerüsts während der bezahlten Periode im Sinne einer Softwaremiete. Wird die Lizenz nach Ablauf der Lizenzperiode nicht erneuert, so erlischt die Lizenz und damit das Nutzungsrecht an der Software. Die Software muss abgeschaltet und vernichtet werden.

Die Lizenz beinhaltet sämtliche Updates, welche während der Lizenzperiode veröffentlicht werden. Updates enthalten neue Funktionen sowie Verbesserungen oder Fehlerbereinigungen.

12.2.2. Einzellizenz

Eine Einzellizenz berechtigt den Kunden zum Betrieb einer Installation (Test- und Produktivsystem) im Rahmen der vereinbarten Anzahl aktiver Geschäfte. Als „aktive Geschäfte“ gelten alle Positionen mit dem Status „Published“, „Published and in Screening“, „Closed and in Screening“ oder „Closed“.

12.2.3. Sitelizenz

Eine Site-Lizenz berechtigt den Kunden zum Betrieb beliebig vieler Installationen mit unbeschränkter Anzahl aktiver Geschäfte.

12.2.4. Veräusserung an Dritte

Die Lizenz ist an den Kunden gebunden und kann nicht an Dritte weitergegeben oder verkauft werden. Eine Installation besteht immer aus einer Produktions- und einer Testinstanz. Die Testinstanz wird verwendet um die Softwarefunktionen und neue Release zu testen und Schulungen durchzuführen.

12.3. Rechte

12.3.1. Software

Für den Kunden spezifisch entwickelte Software bleibt vollumfänglich im Eigentum von frentix. Dies umfasst sämtliche Urheber-, Verwertungs- und Verwendungsrechte. Dem Kunden wird ein zeitlich unlimitiertes Verwendungsrecht eingeräumt. Die Software darf ohne schriftliche Zustimmung von frentix nicht an Dritte weitergegeben werden. Es ist dem Kunden gestattet, die Software auf mehreren Servern zu betreiben und damit Dienstleistungen für Dritte anzubieten, solange diese dadurch nicht in den Besitz der Software gelangen.

frentix behält sich vor, die für den Kunden entwickelte Software unter der Apache 2.0 Open Source Lizenz im Rahmen des OpenOLAT Projektes zu veröffentlichen. Ist dies der Fall, so gelten die Bestimmungen der Apache 2.0 Open Source Lizenz.

12.3.2. Multimedia- und E-Learning Inhalte

Für den Kunden spezifisch umgesetzte Multimedia- und E-Learning Inhalte gehen vollumfänglich in das Eigentum des Kunden über.

Davon ausgeschlossen sind für die für die Umsetzung benötigten und allenfalls spezifisch entwickelten technischen Hilfsmittel, Vorlagen, Generatoren und ähnliches, sofern diese nicht fachliches Wissen des Kundens beinhalten und somit als geistiges Eigentum des Kundens betrachtet werden müssen.

12.3.3. Erzeugnisse aus Beratungsmandaten

Für den Kunden erstellte Inhalte, Graphiken, Schemata und dergleichen aus Beratungsmandaten bleiben vollumfänglich im Eigentum von frentix, sofern es sich um allgemeine, nicht kundenspezifische Inhalte handelt. Dies umfasst sämtliche Urheber-, Verwertungs- und Verwendungsrechte. Dem Kunden wird ein zeitlich unlimitiertes Verwendungsrecht eingeräumt. Die Erzeugnisse dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von frentix nicht an Dritte weitergegeben werden und sind nur für den internen Gebrauch bestimmt.

Für den Kunden erstellte Inhalte, Graphiken, Schemata und dergleichen aus Beratungsmandaten gehen vollumfänglich in das Eigentum des Kunden über, sofern es sich um kundenspezifisches Inhalte oder Analysen handelt.

12.4. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig sein oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen Klauseln davon nicht betroffen. Die Parteien verpflichten sich in einem solchen Fall, die nichtige Bestimmung durch eine andere zu ersetzen, durch die der beabsichtigte Zweck in rechtlich zulässiger Weise erreicht werden kann.

12.5. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen frentix und dem Kunden unterliegen ausschliesslich Schweizer Recht. Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zwischen frentix und dem Kunden sind die ordentlichen Gerichte des Kantons Zürich ausschliesslich zuständig. Gerichtsstand ist der Sitz der frentix GmbH in Zürich.

12.6. Mitteilungen

Mitteilungen, die die Vertragsparteien aneinander richten, gelten dann als zugestellt, wenn sie an die letzte von der anderen Vertragspartei mitgeteilte Anschrift gerichtet werden. Mit Ausnahme der Kündigung des Vertrages, die in qualifizierter Schriftform erfolgen muss, sind auch Mitteilungen per E-Mail zulässig.

12.7. Schriftformvorbehalt

Der zwischen den Parteien geschlossene Vertrag inklusive der vorliegenden AGB gibt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien wieder. Es existieren keine darüber hinausgehenden Abreden.

Anhang: Änderungen AGB

Version 1.1 per 17. Mai 2013

- 2.2.1 / 2.2.2: Installation externer Chat Server entfernt. Ab OpenOLAT 8.4 ist der Chat integriert
- 2.1 / 2.2.1: Zusätzliche Auswahl von openolat.org und openolat.com Domänen
- 2.4.3: Präzisierung Begriff „Aktive Benutzer“ analog zur Preisliste
- 2.5 / 2.7.1: Angabe Zeitzone
- 8.1.2: Ubuntu und PostgreSQL als genannte Produkte hinzugefügt
- 8.4: Stärkere Auszeichnung des Gerichtstandes Zürich

Version 1.2 per 29. September 2015

- 1.2 / 2.2.1: Präzisierung On-Premises Betrieb
- 2.2.2: Überwachung Bestandteil der Leistung von frentix
- 2.3: Daily Backup aus vier statt zwei Wochen rekonstruierbar
- 2.3.1: Präzisierung Dedicated Server Betrieb
- 2.7.3: Abschnitt Verfügbarkeit Server SLA Standard hinzugefügt
- 2.8.5: Abschnitt Verfügbarkeit Server SLA Premium hinzugefügt

Version 1.3 per 20. Juli 2016

- Umstrukturierung der AGB
- Verschieben von Hosting, Support, Schulungen, ABG in eigene Kapitel
- Hinzufügen Bereich über Selectus

Version 1.4 per 20. Oktober 2017

- 5.1.1: Minimaler Rechnungsbetrag für Support-Zwischenrechnung angepasst
- 6.2.3/6.2.4: Haftungsausschuss und Arbeitsprobe für Inhaltsprojekte hinzugefügt