

1 Anwendungsbereich

Diese AGB regeln die Beziehungen zwischen Kundinnen und Kunden (im folgenden *Kunden* genannt) und Internet Services Inc (im folgenden *ISI* genannt) und gelten für alle Produkte und Dienstleistungen von ISI. Spezielle Bedingungen oder Ergänzungen zu den AGB sind den jeweiligen Produktbeschreibungen oder Projektvereinbarungen beigelegt.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Internet Services Inc

ISI erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Telekommunikation und Multimedia sowie Engineering und Consulting. ISI erbringt qualitativ hochstehende Leistungen, die dem Stand der Technik sowie internationalen Standards und Empfehlungen entsprechen. Inhalt und Umfang der einzelnen Leistungen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen und Produktblättern, die separat verfügbar sind und die Grundlage für einen oder mehrere Verträge bilden.

2.2 Kunde

Die Kunden sorgen dafür, dass die Dienstleistungen und Produkte, für die sie mit ISI einen Vertrag abgeschlossen haben, gesetzlich- und vertragsmässig genutzt werden. Allfällige Mitwirkungspflichten wie das Bereitstellen von Räumlichkeiten oder Zugangsgewährung dazu, die Beachtung technischer Vorschriften usw. können sich aus den Leistungsbeschreibungen ergeben.

3 Konditionen und Preise

3.1 Grundsätzliches

Die Kunden bezahlen für die einzelnen Produkte und Dienstleistungen einen Preis, der aus den Leistungsbeschreibungen bzw. individuellen Vertragsdokumenten ersichtlich ist. Wenn nicht anders vermerkt, verstehen sich alle Preise exkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3.2 Zahlungsbedingungen

Die Rechnung ist bis zu dem auf dem Rechnungsformular angegebenen Verfalldatum zu bezahlen. Einsprachen oder begründete Einwände können innerhalb der auf dem Rechnungsformular vermerkten Fristen eingereicht werden. Nach dieser Frist gilt die Rechnung als genehmigt. Haben die Kunden bis zum Verfalldatum weder die Rechnung bezahlt noch begründet Einwände dagegen erhoben, kann ISI die in den Leistungsbeschreibungen vorgesehenen Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen. In jedem Fall wird Verzugszins nach den marktüblichen Bedingungen sowie eine Bearbeitungsgebühr erhoben. Bezahlen die Kunden die Rechnung nicht innerhalb von dreissig Tagen nachdem die Massnahmen getroffen wurden, kann ISI den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen.

3.3 Erweiterte Zahlungsbedingungen

ISI kann weitere Massnahmen zur Sicherstellung ihrer Ansprüche in Form von Vorauszahlungen, Bankgarantie oder ähnliches verlangen.

4 Haftung von Internet Services Inc

ISI steht gegenüber den Kunden für die sorgfältige und vertragsmässige Erbringung ihrer Leistungen ein. Die Garantie ergibt sich im einzelnen aus den Leistungsbeschreibungen.

Bei Vertragsverletzungen haftet ISI für den nachgewiesenen Schaden im Rahmen der üblichen Haftpflicht- und Sachversicherung bis zu einer Höhe von 3'000'000.--, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. ISI haftet in keinem Fall für Folgeschäden oder entgangenen Gewinn. Die Leistungsbeschreibungen können weitere Bedingungen enthalten.

5 Besondere Bestimmungen

5.1 Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrages erhalten die Kunden das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistungen und Produkte. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen. Alle Rechte an geistigem Eigentum bezüglich Dienstleistungen und Produkten von ISI verbleiben bei ISI oder den berechtigten Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert ISI, dass sie über die entsprechenden Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt. Wo nötig sind Einzelheiten im Zusammenhang mit den Schutz- und Nutzungsrechten in den Leistungsbeschreibungen oder Preislisten geregelt.

5.2 Höhere Gewalt

ISI haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten namentlich Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen usw.), kriegerische Ereignisse, Terrorismus, Streik, unvorhergesehene behördliche Restriktionen, Stromausfall, Computerviren, Würmer, Trojaner, usw.

5.3 Verrechnung

Die Verrechnung von Schulden mit eigenen Forderungen ist für beide Vertragsparteien nicht ohne gegenseitige Zustimmung möglich.

5.4 Datenschutz

Die Kunden sowie ISI verpflichten sich zur Einhaltung aller geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz. Anwendbar ist das jeweilige Recht des Landes in dem die Leistungen erbracht und/oder genutzt werden. Darüber hinaus vereinbaren die Parteien die in dem Umgang mit elektronischen Medien international anerkannte Netiquette einzuhalten. Zuwiderhandlungen gelten als schwerwiegender Grund der zur frist- und entschädigungslosen Vertragsauflösung führen kann. Gleichgültig ob die Verletzungen im rechtlichen oder ethisch-moralischen erfolgen. Vorbehalten bleiben Schadensersatzansprüche und allfälliger Aufwand zur Wiederherstellung des vertragsmässigen Zustandes.

6 Vertragsgültigkeit

6.1 Inkrafttreten

Beim erstmaligen Vertragsverhältnis wird ein Rahmenvertrag abgeschlossen, der an dem im Dokument genannten Datum in Kraft tritt. Dem Rahmenvertrag können jederzeit in Form von Anhängen weitere Unterverträge für Produkte und Dienstleistungen hinzugefügt oder solche können entfernt werden.

6.2 Dauer und Kündigung

Der Vertrag dauert unbestimmte Zeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Er kann von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen schriftlich per Ende Monat gekündigt werden, sofern der Rahmenvertrag oder die Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht. Wurde eine Mindestdauer vereinbart und verzichten die Kunden vor Ablauf auf die Produktnutzung, ist das Entgelt bis zum Ende der vereinbarten Laufzeit ohne Abzug geschuldet.

6.3 Änderungen des Vertrages und Gerichtsstand

ISI gibt den Kunden wesentliche Änderungen dieser AGB sowie Änderungen in den Leistungsbeschreibungen oder bei den Preisen so rechtzeitig bekannt, dass sie den Vertrag innerhalb der Kündigungsfrist auflösen können. Ohne schriftliche Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als von den Kunden genehmigt. Bei technischen Änderungen stellt ISI zum Schutz von Investitionen der Kunden sicher, dass diese ihre Einrichtungen noch während einer angemessenen Übergangsfrist nutzen können.

Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Zürich.

7 Usancen und Regelungen in Bezug auf Kommunikationsdienstleistungen

7.1 Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten übergeordnet für sämtliche von ISI erbrachten Dienstleistungen im Kommunikationsbereich.

7.2 Bandbreiten

Geschwindigkeitsangaben mit dem Vermerk « Best Effort » sind als variable Bitrate definiert. Dies sind bestmögliche Leistungen und können nicht garantiert werden.

Für Sprach- oder Datenverkehr von und zu Netzen oder Anschlüssen von anderen Internet-Anbieterinnen können keine Zusicherungen oder Garantien bezüglich Verfügbarkeit, Qualität, Betrieb oder Support abgegeben werden.

7.3 Nutzungsverhalten

Das Internet bietet eine praktisch unbeschränkte Fülle von Nutzungsmöglichkeiten. Einige davon belasten das lokale, aber auch die nationalen und internationale Netze sehr stark (z.B. Downloads, Radio und Videostreaming, Austausch von Musikdateien, etc). Die Netze werden laufend den steigenden Bedingungen angepasst, was hohe Kosten verursacht. Die Kunden verpflichten zum « Fair Use », d.h. die übermässige und unnötige Nutzung des Internets wird vermieden. ISI behält sich geeignete Massnahmen bei wiederholten und groben Verstössen vor.

7.4 Service Level mit fairer und freier Nutzung

Die Nutzung dieser Anschlüsse unterliegt dem « Fair Use » Prinzip. Die angegebene Anzahl Arbeitsplätze gilt als Orientierungsgrösse für die zu erwartende Nutzungsintensität des Anschlusses. Diese dient ISI als Kalkulationsgrundlage für die Bereitstellung der erforderlichen Bandbreitenqualität. Übersteigt die Nutzung normale Durchschnittswerte dieser Leistungsklasse anhaltend, kann ISI mit einer Ankündigungsfrist von 60 Tagen auf den nächsten 1. des Monats eine Heraufstufung des Anschlusses auf die nächste höhere Kategorie vornehmen. Akzeptiert der Kunde diese Heraufstufung nicht, kann ISI die zur Verfügung gestellte Bandbreite eingrenzen. Alternativ dazu steht dem Kunden die Kündigungsmöglichkeit zum nächsten ordentlichen Termin offen.

7.5 Übrige Service Level

Vertraglich vereinbarte Leistungen und Entgelde können im Form eines Service-Level-Wechsels geändert werden und sind in der Regel kostenpflichtig. Die vereinbarte Mindestvertragsdauer ist zu berücksichtigen. Details regeln die Leistungsvereinbarungen.

7.6 Schutz und Sicherheit

Die Einhaltung von „Verkehrsregeln“ und die konsequente Anwendung von technischen und administrativen Sicherheitsvorkehrungen trägt zur Netz- und Servicestabilität bei.

7.6.1 Schutz der Infrastrukturen und Daten

Der Kunde ist sich bewusst, dass seine angeschlossenen Computer, Netzwerke und sonstige Geräte und sich auf diesen Computern, Netzwerken und Geräten befindlichen Daten über seinen Internet-Zugang unter Umständen erreicht, eingesehen, manipuliert und verändert werden können. Der Schutz angeschlossener Computer, Netzwerke, sonstiger Geräte und Daten des Kunden ist ausschliesslich Sache des Kunden.

ISI sieht alle über einen Kundenanschluss abgewickelten Datenströme als von diesem initiiert an. Unabhängig davon, ob sein System evtl. durch Dritte manipuliert (Hacker) wurde oder sich Dritte durch Sicherheitslücken (z.B. offene Wireless Verbindungen des Kunden) Zutritt zu seinem Anschluss verschafft haben.

Es dürfen keine defekte oder Störimpulse aussendende Geräte an das Netz angeschlossen werden. ISI ist berechtigt, solche Anschlüsse vorübergehend zu blockieren, um eine Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer zu vermeiden.

ISI trifft alle zumutbaren Vorkehrungen, um ihr Netz vor unberechtigten Eingriffen Dritter zu schützen. Ein absoluter Schutz von unerlaubten Zugriffen Dritter kann jedoch nicht gewährleistet werden. ISI kann für solche Eingriffe nicht haftbar gemacht werden.

7.6.2 Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer

Der Kunde darf durch die Nutzung seiner Internetverbindung andere Nutzer nicht beeinträchtigen, hindern oder einschränken. Die Verbreitung von Viren/Trojanern/ Würmern etc. geschieht mehrheitlich unbeabsichtigt, stellt aber dennoch eine Schädigung Dritter dar. Sobald der Kunde ein solches Fehlverhalten seines Systems festgestellt hat oder von ISI darauf hingewiesen wurde, ist er verpflichtet seine Systeme zu überprüfen und ggf. zu reinigen. Geschieht das nicht in angemessener Frist, kann ISI den Anschluss bis zur Beseitigung der Verseuchung blockieren.

7.6.3 Unerlaubte Aktivitäten

Der Versand von Massenwerbung über die Mailserver von ISI durch die Kunden ist grundsätzlich verboten und wird zum Teil von unserem Mailprogramm blockiert.

Jedes aktives und vorsätzliche Eindringen in - oder das Abhören, Ausspionieren oder Erkunden von - Systemen und Daten Dritter ist von einem Anschluss des ISI Netzes grundsätzlich nicht gestattet.

Explizit wird hier auch auf die einschlägigen Datenschutzbestimmungen hingewiesen. Insbesondere auf das Sammeln und Speichern persönlicher Daten und Erreichbarkeitsadressen Dritter, ohne deren ausdrückliche Zustimmung.

7.7 Verfügbarkeit des Netzes

ISI bietet eine hohe Verfügbarkeit ihres Netzes, kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren ihres Netzes übernehmen. ISI behält sich vor, jederzeit Unterhaltsarbeiten an ihrem Netz durchzuführen, die zu Betriebsunterbrüchen führen können. In der Regel werden geplante Unterbrüche rechtzeitig angekündigt. Ungeplante Unterbrüche beruhen meist auf akuten Störungen und können in den meisten Fällen nicht angekündigt werden.

7.7.1 Betrieb und Unterhalt

ISI betreibt und unterhält das Netz während 7x24 Stunden und stellt die Erreichbarkeit/Meldungsannahme auch ausserhalb der Bürozeiten sicher. Abgesehen von den normalen Telefongebühren (keine kostenpflichtige Nr.) entstehen keine weiteren Kosten für die Kunden. ISI kann zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen jederzeit Dritte beiziehen.

7.7.2 Störungen und Unterbrüche

Stellt der Kunde Störungen, Unterbrüche oder Fehlverhalten seiner Verbindung fest wird empfohlen, sich zu vergewissern, dass die eigene Infrastruktur korrekt konfiguriert und in Betrieb ist. Das erleichtert die Fehlereingrenzung- und Wiederherstellung des Normalzustandes ganz erheblich.

Meldungen an ISI können rund um die Uhr an die auf den Vertragsunterlagen aufgeführten Adressen gerichtet werden. Abhängig von den Auswirkungen und Ursachen ergreift ISI die geeigneten Massnahmen um die Netzwerkverfügbarkeit für den Kunden so rasch als möglich wieder herzustellen. Die Service Level können verbindliche Reaktions- und Wiederherstellungszeiträume definieren.

ISI übernimmt keine Kosten für die Leistungen der Kunden oder von durch die Kunden beauftragten Dritten im Zusammenhang mit dem Eingrenzen und/oder Beheben von allfälligen Störungen einer ISI Dienstleistung. Kosten für Leistungen von ISI im Zusammenhang mit dem Eingrenzen und/oder Beheben von allfälligen Störungen einer ISI Dienstleistung haben ebenfalls die Kunden zu tragen, sofern die Ursache der Störung auf Mängel oder die fehlerhafte Handhabung der von Kunden benützten Endgeräte zurückzuführen ist.

Die Kunden hat nur dann Anspruch auf Rückerstattung der von ISI in Rechnung gestellten Dienstleistungen, wenn diese in einem Kalendermonat mehr als die vereinbarten Reparaturzeit dem Kunden aus von ISI zu vertretenden Gründen als Ganzes nicht zur Verfügung stehen (Total offline). Eine teilweise Verfügbarkeit oder der Ausfall nur einzelner Dienste gilt als Beeinträchtigung, aber nicht als Ausfall. Der Rückerstattungsanspruch errechnet sich aus der Dauer der Nichtverfügbarkeit, maximal aber 1 einfache Monatsgebühr exkl. Mehrwertsteuer. Bei Service Level mit fixen- und variablen Berechnungsgrundlagen (z. B. Zusatzvolumen) werden nur die fixen Tarife berücksichtigt.

7.8 Abrechnungsgrundlagen

ISI misst und steuert mit allgemein anerkannten und geprüften Instrumenten den Datenstrom des Kundenanschlusses. Diese bilden die Grundlage für die Kundenstatistik und – sofern in den Service Level vorgesehen – auch für die Berechnung und Bewertung der Qualitäts- und Leistungsnormen. Sofern im Service Level vorgesehen, kann der Kunde diese Daten online einsehen. Werden weitergehende und detailliertere Abrechnungsgrundlagen vom Kunden verlangt, um die Rechnungsstellung zu verifizieren, muss er das bei ISI schriftlich anfordern. Stellt sich heraus, dass die Abrechnung korrekt ist, hat der Kunde die Kosten für die Zusatzaufwendungen zu vergüten.