

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Standard und Professionelles Hosting

0. Einführung

RC Progress GmbH betreibt ihre Systeme im Rechenzentrum der METANET AG, Zürich und ist daher untergeordnet an der Einhaltung der AGB der METANET verpflichtet.

Mit RC Progress GmbH schliessen Sie einen Vertrag ab, der sich auf die Hosting Leistungen für die Administrierung und Betreuung ihres Hostings konzentriert.

1. Vertragsbedingungen

1.1 Geltung der AGB

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten in der jeweils aktuellen, unter www.rcp.ch veröffentlichten Fassung, für das Rechtsverhältnis zwischen der RC Progress GmbH und dem Kunden für alle Verträge über die Erbringung von Leistungen durch RC Progress GmbH an den Kunden.

Änderungen der AGB, die das Hosting umfassen, müssen nicht erneut vereinbart werden. Änderungen werden einen Monat vor in Krafttreten per E-Mail schriftlich kommuniziert. Über das Hosting Angebot ausgehende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser AGB, sondern werden in einem zusätzlichen Vertrag vereinbart.

1.2 Verträge mit Dritten

Die Registrierungsstellen und die Vergabe der Domain Namen unterliegen den vertraglichen Richtlinien der CH Domain Agentur Switch AG in Zürich und ihre akkreditierten Partnerschaften oder den internationalen Registratur Einrichtungen. Der Bezug und die Auswahl des Domain Namen sind auch von politischen- und auch Embargo Regeln wie auch nachzuweisender Nationalitätzugehörigkeit abhängig und zu beachten.

1.3 Abweichungen / Änderungen

Ist der Kunde mit den veröffentlichten Änderungen nicht einverstanden, welche auf ihn unmittelbare Wirkung haben, hat er das Recht, den Vertrag ausserordentlich zu kündigen.

2. Beginn und Ende des Vertrages

2.1 Vertragsbeginn

Das Vertragsverhältnis kommt mit der Inbetriebnahme der Leistungen für den Kunden seitens RC Progress GmbH aufgrund der Bestellung des Kunden zustande. Die Bestellung kann je nach Produkt entsprechend den Angaben auf www.rcp.ch per E-Mail, per Telefon oder identifizierbarer Anfrage übermittelt werden. Sie ist für den Kunden verbindlich. Die Inbetriebnahme wird dem Kunden per E-Mail bestätigt und umfasst alle Angaben, dass ein eigenständig vom Kunden gepflegtes Hosting möglich ist. RC Progress GmbH behält sich das Recht vor, eine Bestellung ohne Begründung abzulehnen bzw. ohne Zahlungseingang nach zwei Monaten als erloschen zu betrachten.

2.2 Vertragsdauer

Die Mindestlaufzeit und damit auch der Mindestvertragsdauer ist bei allen Hosting Angeboten ein Jahr (1) und verlängert sich automatisch um jeweils 1 weiteres Jahr, sofern nicht mindestens 30 Tage vor Ende der laufenden Abonnementsdauer von einer Partei gekündigt wird. Vorbehalten bleibt die ausserordentliche Kündigung durch eine der Vertragsparteien. Wenn sie eine koordinierte Abschaltung oder Umschaltung benötigen, dann werden wir das gerne so organisieren.

2.3 Folgen der Vertragsbeendigung

RC Progress GmbH ist berechtigt und verpflichtet, mit der Beendigung des Vertrages alle Daten inklusive Backups des Kunden auf den Systemen von RC Progress GmbH zu löschen. Der Kunde ist für die rechtzeitige Sicherung seiner Daten vorgängig der Beendigung des Vertrages selbst verantwortlich. Im Fall einer ausserordentlichen fristlosen Kündigung wird RC Progress GmbH die Daten erst nach Ablauf einer 10-tägigen Sicherheitsfrist ab dem Datum der Beendigung des Vertrages löschen.

3. Vergütung

3.1 Preise

Vorbehältlich ausdrücklich abweichender Vereinbarung gelten die unter www.rcp.ch veröffentlichten Preise. Die Preise sind in CHF und exklusive der schweizerischen Mehrwertsteuer.

3.2 Preisänderungen

RC Progress GmbH behält sich das Recht vor, die Preise jederzeit zu ändern. Solche Änderungen haben für laufende Verträge erst mit Wirkung ab der nächsten Verlängerung der Abonnementsperiode Gültigkeit, sei die Preisänderung zum Vor- oder Nachteil des Kunden. Die Änderung oder Einführung von Steuern oder Abgaben berechtigt RC Progress GmbH ohne Vorankündigung zur Anpassung ihrer Preise, auch mit Wirkung während einer laufenden Abonnementsperiode.

3.3 Rechnungstellung, Zahlungsfrist, Verzug

Die Rechnungstellung erfolgt in der Form und an die Rechnungsadresse wie vom Kunden anlässlich der Bestellung oder nachträglich anlässlich der aktuellen Kontaktinformationsänderung. Es gilt grundsätzlich Vorauszahlung mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Faktura Datum. Erfolgt keine Beanstandung einer Rechnung innerhalb der Zahlungsfrist, so gilt sie als genehmigt. Bei Vertragsverlängerung wird rund 30 Tage vor Ablauf der laufenden Abonnementsperiode die nachfolgende Periode in Rechnung gestellt. Erfolgt keine oder nur eine unvollständige Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde automatisch in Verzug und schuldet die gesetzlichen Verzugszinsen sowie kostendeckende Mahnspesen und gegebenenfalls Inkassokosten, einschliesslich Gerichts- und Anwaltskosten. Erfolgt auch nach einer Zahlungserinnerung keine Zahlung, so ist RC Progress GmbH berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen.

4. Rechte und Pflichten von RC Progress GmbH

4.1 Dienstleistungen

RC Progress GmbH ist für die Erbringung der im Vertrag mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen gemäss dem jeweils aktuellen Produktebeschrieb, wie er unter www.rcp.ch veröffentlicht ist, verantwortlich. Bei der Art und Weise dieser Dienstleistungen ist RC Progress GmbH in allen Belangen frei, beispielsweise können in- und ausländische Unternehmen bzw. Dritte beigezogen werden. RC Progress GmbH ist ebenfalls frei, Änderungen in Bezug auf die Dienstleistungen vorzunehmen. Wird eine Dienstleistung durch eine Änderung in ihren wesentlichen Eigenschaften betroffen und ist der Kunde damit nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ausserordentlich zu kündigen.

4.2 Geistiges Eigentum

Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigem Eigentum im Zusammenhang mit Dienstleistungen und Produkten von RC Progress GmbH verbleiben ausschliesslich bei ihr oder allfällig berechtigten Dritten. Der Kunde hat für die Dauer des Vertrages lediglich ein nicht ausschliessliches Nutzungsrecht in dessen Umfang und soweit dies erforderlich ist, um die Dienstleistungen von RC Progress GmbH vertrags- und bestimmungsgemäss zu nutzen.

4.3 Vertraulichkeit

RC Progress GmbH ist nicht zur vertraulichen Behandlung von Daten und Informationen aus dem Bereich des Kunden verpflichtet, es sei denn, diese seien klar als vertraulich erkennbar. Es besteht keine Pflicht zur Vertraulichkeit bzw. diese fällt dahin, wenn für Daten und Informationen, die zum Zeitpunkt, zu welchem sie RC Progress GmbH übergeben oder zugänglich gemacht werden, bereits allgemein bekannt sind bzw. während der Dauer des Vertrages allgemein bekannt werden. Hat der Kunde besondere Anforderungen in Bezug auf die Wahrung der Vertraulichkeit von Daten und Informationen, ist dies in einer gesonderten Vertraulichkeitsvereinbarung zu regeln.

4.4 Recht zur Leistungseinstellung und ausserordentlichen Kündigung von RC Progress GmbH

RC Progress GmbH ist bei fortdauerndem Verzug des Kunden trotz Zahlungserinnerung oder bei Nichteinhaltung einer Pflicht oder der Kunde hat einen ungenügenden Eindringerschutz der Webseite (DDOS), wenn diese nicht von RC Progress GmbH betreut wird, - sei dies absichtlich, unwissentlich oder fremdverschuldet - zur umgehenden Einstellung ihrer Leistungen bzw. Sperrung oder Entfernung des betreffenden Kundenaccounts, Servers, Dienstes, Inhalts, Programms usw., berechtigt. Durch Behebung des Missstands kann sich der Kunde wenn nötig von der jeweils ergriffenen Sanktion befreien, wobei er die RC Progress GmbH die im Zusammenhang mit der Wiederaufnahme der Dienstleistungen entstehenden Kosten und Aufwände gesondert zu vergüten hat. Bei einer schwerwiegenden oder wiederholten Verletzung einer Pflicht behält sich RC Progress GmbH die fristlose Kündigung des Vertrages wie auch den Rechtsweg gegen den Kunden vor. Für allfällige aus der Einstellung der Leistungen oder aus der ausserordentlichen Kündigung entstehende Schäden und sonstige Nachteile des Kunden oder Dritter, schliesst RC Progress GmbH jegliche Haftung aus.

5. Rechte und Pflichten des Kunden

5.1 Bezahlung

Der Kunde ist während der gesamten Vertragsdauer zur Zahlung der Preise sowie allfälliger Nebenkosten gemäss Ziff. 3 verpflichtet.

5.1.1 Zusatzarbeiten

Arbeiten, die nicht in den Aufgabenbereich von RC Progress GmbH bzw. in den für das jeweilige Produkt geltenden Leistungskatalog fallen, können seitens RC Progress GmbH abgelehnt oder dem Kunden gemäss dem dafür angefallenen Aufwand zu branchenüblichen Stundensätzen in Rechnung gestellt werden, in der Regel nach Einheiten von halben Stunden

berechnet. Ein Beispiel für eine solche gesondert kostenpflichtige Leistung ist u.a. ein Notfall-Neustart eines dedizierten Servers vor Ort im Rechenzentrum.

5.1.2 Traffic

Bei Produkten mit begrenztem Datentransfervolumen wird dem Kunden bei einer Überschreitung der jeweiligen Volumenbegrenzung in einem Kalendermonat der angefallene Mehr-Traffic im darauf folgenden Monat gemäss dem auf www.rcp.ch veröffentlichten Preis in Rechnung gestellt. Bei erheblicher oder wiederholter Überschreitung des Datentransfervolumens ist RC Progress GmbH berechtigt, die umgehende Sicherstellung ihrer Vergütungsansprüche durch die Leistung einer Vorauszahlung des Kunden in Höhe der voraussichtlichen anfallenden Preisforderungen zu verlangen. Bleibt die fristgerechte Sicherstellung aus, so ist RC Progress GmbH berechtigt, gemäss Ziff. 4.5 die Erbringung ihrer Leistungen einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen.

5.2 Identifikations- und Zugriffsmittel

RC Progress GmbH stellt dem Kunden geeignete Identifikations- und Zugangsmittel (z.B. Benutzername, Passwörter) zur Verfügung. Dies ermöglicht dem Kunden den Zugang zu den Dienstleistungen von RC Progress GmbH. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Zugriffsberechtigungen und Benutzernamen unautorisierten Dritten nicht offengelegt werden und diesen keine Nutzung der Dienstleistungen von RC Progress GmbH möglich wird. Falls der Kunde Grund zur Annahme hat, dass seine Identifikations- und/oder Zugriffsmittel Unbefugten bekannt oder zugänglich geworden sind, hat er RC Progress GmbH unverzüglich darüber zu informieren. Bis zum Zeitpunkt der Bestätigung der Deaktivierung der betreffenden Identifikations- und/oder Zugriffsmittel durch RC Progress GmbH aufgrund der Meldung des Kunden trägt dieser die alleinige Verantwortung für die gesamte Nutzung oder den Missbrauch seiner Identifikations- und Zugriffsmittel.

5.3 Nutzung

Der Kunde ist zur vertrags- und bestimmungsgemässen Nutzung der vereinbarten Leistungen verpflichtet, bei dem Angebot ist ausschliesslich der Eigengebrauch des Kunden vorzusehen und nicht den Wiederverkauf der Dienstleistung an Dritte. Die Betreuung eines Dritten durch den Kunden abgedeckt in einem Hosting Vertrag ist hingegen erlaubt.

5.4 Verantwortung für Informationen

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Texte, Bilder, Klänge, Computerprogramme, Datenbanken, Audio-/Video-Files usw.) verantwortlich, die er selbst oder Dritte mittels Nutzung der Dienstleistungen übermitteln, abrufen oder zum Abruf bereitstellen. Das gilt auch für Hinweise (insbesondere Links) auf solche Informationen. Insbesondere dürfen mittels der Dienstleistungen von RC Progress GmbH keine illegalen Inhalte oder schädlichen Inhalte verbreitet oder zugänglich gemacht werden (harte Pornographie, Rassendiskriminierung, unzulässig Glücksspiele, illegale Kopien von Musik, Filmen und sonstigen urheberrechtlich geschützten Werke, schädliche Programme wie Viren, Trojaner usw.). Unzulässig ist auch jede sonstige Nutzung, welche direkt oder indirekt die Veröffentlichung oder Verbreitung illegaler Inhalte fördert.

Die Folgen einer unzulässigen Nutzung kann zu einer Strafverfolgung führen und können nach vorgenommenen Beurteilung der Situation als Vertragsmissbrauchs ausgelegt werden. Auch nicht auszuschliessen ist die kriminaltechnische Untersuchung bei der, der Kunde nachweislich der unzulässigen Nutzung überführt wird. Der Kunde hat für sämtliche Schäden und sonstige Nachteile, einschliesslich Ansprüche Dritter sowie allfälliger Prozess- und Anwaltskosten aufzukommen. RC Progress GmbH behält sich vor, rechtswidriges, insbesondere strafrechtlich relevantes Verhalten, den zuständigen Behörden anzuzeigen und bei behördlichen oder gerichtlichen Untersuchungen vollumfänglich zu kooperieren.

5.5 Ausserordentliches Kündigungsrecht des Kunden

Der Kunden hat das Recht zur ausserordentlichen Kündigung sowie Anspruch auf die anteilmässige Rückerstattung vorausbezahlter Kosten für die laufende Abrechnungsperiode, sofern dem Kunden aufgrund einer Änderung der Kosten oder der Vertragspartners oder der Änderung Dienstleistung ein Nachteil entsteht, der ihn zum Zeitpunkt der Bestellung vom Vertragsabschluss abgehalten hätte, was der Kunde glaubhaft nachzuweisen hat. Die ausserordentliche Kündigung kann entweder fristlos mit sofortiger Wirkung oder mit Wirkung auf den Ablauf einer Frist von 30 Tagen erfolgen, wobei die vom Kunden getroffene Wahl endgültig ist und in der Kündigungsmitteilung enthalten sein muss. Fehlt diese Angabe, darf RC Progress GmbH von der fristlosen Kündigung ausgehen.

5.6 Kontaktinformationen

Der Kunde ist verpflichtet, RC Progress GmbH bei der Bestellung seine korrekten Kontaktinformationen (Name/Firma, Email, Postanschrift) anzugeben und bei Änderungen die aktualisierten Daten RC Progress GmbH umgehend mitzuteilen. RC Progress GmbH ist nicht verpflichtet, andere als die ihr vom Kunden mitgeteilten Kontaktdaten zu beachten oder selber Nachforschungen zur Berichtigung dieser Daten vorzunehmen. Stellen sich die Kontaktdaten als unvollständig, unrichtig oder nicht aktuell heraus und kann dadurch die Identität des Kunden nur mit unverhältnismässigem Aufwand ermittelt werden oder sind Mitteilungen an den Kunden nicht zustellbar, so ist RC Progress GmbH berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen. RC Progress GmbH ist ferner berechtigt, allfällige Kosten, welche aufgrund veralteter, unvollständiger oder unrichtiger Kontaktdaten entstehen, dem Kunden in Rechnung zu stellen.

6. Datenschutz und Sicherheit

6.1 Datenbearbeitung

RC Progress GmbH bearbeitet Personendaten aus dem Bereich des Kunden im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung des Vertrages (Erfüllung von Dienstleistungen, Pflege der Kundenbeziehung, Rechnungstellung, Mahn- und Inkassowesen usw.) sowie zur Entwicklung, Gestaltung und bedarfsgerechten Unterbreitung von Dienstleistungsangeboten unter Beachtung der Vorgaben des Bundesgesetzes über den Datenschutz.

6.2 Schutzmassnahmen von RC Progress GmbH

RC Progress GmbH trifft angemessene Massnahmen zum Schutz des ordnungsgemässen Betriebs ihrer technischen Infrastruktur gegen negative Ausseneinflüsse (Viren sowie andere schädliche Programme und Dateien, unautorisierte Zugriffe auf Systeme und Daten usw.). RC Progress GmbH kann jedoch nicht garantieren, dass diese Massnahmen in jedem Fall wirksam sind, und der Kunde sollte sich daher zum Schutz seiner eigenen Systeme und Daten nicht auf diese Massnahmen verlassen. Er bleibt verantwortlich, eigene Massnahmen gegen unautorisierte Zugriffe und Schädigungen von aussen zu treffen, um die Folgen solcher Angriffe zu minimieren.

6.3 Unterhalt

RC Progress GmbH ist berechtigt, jederzeit sicherheitsrelevante Updates und Änderungen an Systemkomponenten und Applikationen durchzuführen, ohne den Kunden hierüber informieren zu müssen. RC Progress GmbH behält sich vor, ihr als notwendig erscheinende Unterhaltsarbeiten jederzeit auszuführen, auch wenn sie zu Betriebsunterbrüchen in der Nutzung der Dienstleistungen führen können. Geplante Unterbrüche teilt RC Progress GmbH dem Kunden so früh wie möglich mit.

6.4 Schutzmassnahmen des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Massnahmen zu treffen, damit über seine Webseite / sein E-Mail-Konto nicht unerlaubt in fremde Systeme eingegriffen werden kann oder Programme manipuliert oder Computerviren eingeschleust werden können. Der Kunde hat RC Progress GmbH für die Folgen aus der Nichtbeachtung dieser Pflicht (z.B. Hacking durch fehlerhafte oder nicht aktualisierte Skripts, Verbreitung von Spam über das E-Mail-Konto des Kunden usw.), vollumfänglich schadlos zu halten.

6.4 Schutz von übertragenen Informationen

Bei der Benutzung des Internets bestehen für den Kunden verschiedene Datenschutz- und Sicherheitsrisiken. Insbesondere ist der Datenschutz und die Sicherheit der Daten bei unverschlüsselter Datenübermittlung nicht gewährleistet. Daher muss der Kunde damit rechnen, dass unverschlüsselt übermittelte E-Mails von Dritten unberechtigterweise gelesen, verändert oder unterdrückt werden können. Die Verschlüsselung und Chiffrierung von übertragenen Informationen können den Schutz vor unbefugtem Zugriff verbessern. Firewalls können das unerwünschte Eindringen von nicht zugriffsberechtigten Dritten möglicherweise verhindern oder jedenfalls erschweren. Die Ergreifung derartiger Massnahmen zur Verbesserung des Datenschutzes liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

7. Gewährleistung und Haftung

7.1 Gewährleistung

RC Progress GmbH beachtet bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen die gehörige Sorgfalt, die von ihr unter den gegebenen Umständen jeweils erwartet werden kann. Sie gewährleistet jedoch weder die fehlerfreie noch die unterbruchsfreie Erbringung ihrer Dienstleistungen. RC Progress GmbH ist nicht verantwortlich für die Telekommunikationsinfrastruktur der Netz- und Fernmeldedienstleister sowie für die Übertragung der Daten. RC Progress GmbH haftet dementsprechend weder für die Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der Telekommunikationseinrichtungen und -netzwerke noch für die fehlerfreie, unveränderte, vollständige, unterbruchsfreie und zeitgerechte Übermittlung der Daten in den Telekommunikationsnetzwerken, insbesondere dem Internet.

7.2 Service Levels

Um dem Kunden in Bezug auf wesentliche Schlüsselfaktoren bestimmte Qualitätsstandards zu gewährleisten, verpflichtet sich RC Progress GmbH zur Einhaltung der nachfolgenden Service Levels:

- Anforderungen an die Dienstleistung sind in den Qualitätsanforderungen des Rechenzentrums der METANET definiert, die RC Progress GmbH eingekauft hat, so ist die Verfügbarkeit ihres Netzwerks 99.9% gemessen in einem Halbjahresintervall Backup der Server (Daten, Webseiten Struktur und Datenbank Dumps) werden täglich erstellt und die letzten 31 Tage archiviert und pro Monat einmal verdichtet rückwirkend auf ein halbes Jahr.
- Erneuerung der Lifecycle Komponenten um den Wartungsgrad wie auch den Modernisierungsgrad und auch den notwendigen Kapazitätsbedarf (Supportantwortzeiten) aktuell zu halten sind als geplante Anpassungen ausgehend von METANET laufend vorgesehen. In der Regel führen diese Installationen zu keinem Unterbruch.

RC Progress

RC Progress GmbH
Konradsweg 34
CH-8832 Wilen bei Wollerau
+41 79 403 60 55

- Der Kunde ist hingegen angehalten veraltete Software und end-of-live Software auch auszutauschen und damit die Webseitentechnik aktuell zu halten. Hat der Kunde die Gestaltung, Programmierung der Webseite bei RC Progress GmbH vertraglich geregelt, sind die Upgrades der Software ebenfalls zwingend und nicht im Hosting Umfang inbegriffen.
- RC Progress GmbH oder METANET mit der Angabe des Vertrags mit RC Progress GmbH nimmt ihre Anfragen bezüglich technischer Probleme täglich entgegen und versucht diese zeitgerecht zu bearbeiten.

Reaktionszeit 1 Stunde unter der Woche, 4 Stunden an Wochenenden oder an schweizerischen Feiertagen.

Liegt ein Eigenverschulden für einen Systemausfall vor, oder Hilfeleistung benötigt, um Systeme oder Funktionen abzuschalten oder ein Backup zu Aktivieren, wird der Einsatz gemäss Aufwand in Rechnung gestellt. RC Progress GmbH hat dabei auch weitere Kosten des Managed Service zu tragen, wenn diese von METANET ausgeführt werden müssen, diese werden ebenfalls in Rechnung gestellt.

- Bestehende Kunden, die Anpassungen oder Änderungswünsche haben und auch neue Kunden die ein Hosting bestellen möchten, werden zu den üblichen Geschäftsöffnungszeiten bearbeitet.

7.3 Haftung

RC Progress GmbH haftet für Personenschäden sowie für weitere Schäden, welche ihre Organe absichtlich oder grob fahrlässig verursachen. Für sonstige Schäden schliesst RC Progress GmbH, soweit gesetzlich zulässig, jede Haftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, aus. RC Progress GmbH behält sich die Einrede der Mitverantwortung des Geschädigten in jedem Fall vor.

8 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen RC Progress GmbH und dem Kunden untersteht materiellem schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz von RC Progress GmbH, Freienbach Kanton Schwyz.

Revision überarbeitet und gültig ab 1.1.2024