



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: 14.12.2018, V1.1

Für Cloud-, Managed Services und Internet Telefonie

1. Anwendungsbereich und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der MacroGate IP Systems GmbH (nachfolgend «MacroGate» genannt), für die Erbringung von wiederkehrenden Dienstleistungen im Rahmen von Managed Cloud Services, Managed Services, Internet und Internet Telefonie.

Einmalige Dienstleistungen, welche im Zusammenhang mit der Einführung des jeweiligen Service beim Kunden durch die MacroGate erbracht werden, sind nicht Gegenstand dieser AGB. Diese werden auf der Basis der AGB für Project Services separat vereinbart und vergütet.

Die vorliegenden AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Offerten und Verträge zwischen dem Kunden und der MacroGate betreffend aller Managed Services. AGB des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen.

2. Angebot/ Vertragsschluss

MacroGate unterbreitet dem Kunden in der Regel ein Angebot in der Form eines Vertragsvorschlages. Das Angebot der MacroGate Präsentationen erfolgt in der Regel unentgeltlich.

Soweit im Angebot nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt MacroGate während 12 Wochen ab Ausstellungsdatum des Angebots an dieses gebunden.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung des Vertrages durch beide Parteien. Mit der produktiven Nutzung des Service durch den Kunden gilt der Vertrag in jedem Fall als zustande gekommen.

Regieleistungen können durch den Kunden auch telefonisch oder per E-Mail in Auftrag gegeben werden. Regieleistungen sind Leistungen von MacroGate, welche nicht in den anwendbaren Leistungsbeschreibungen enthalten sind.

3. Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

Im Rahmen der Managed Services erbringt MacroGate Leistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb, dem Unterhalt und der Überwachung der ICT-Infrastruktur des Kunden.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



Die Cloud Managed Services umfassen Dienstleistungen in den Bereichen, Datenübertragung, Internet, Security, Systemengineering, Netzwerk (LAN/ WAN/ WLAN), hosted Telefonsysteme, Cloud Telefonsysteme und Beratung.

Der Inhalt und der Umfang der durch MacroGate zu erbringenden Leistungen wird in den Leistungsbeschreibungen der betreffenden Services sowie in der durch den Kunden und MacroGate unterzeichneten Vertragsurkunde detailliert geregelt. Die gesamte vertragliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und MacroGate besteht aus den folgenden Dokumenten:

- Nachträge / Vertragszusätze
- Service-Vertrag
- Leistungsbeschreibung pro Service
- AGB

Bei einem Widerspruch zwischen den einzelnen Dokumenten gilt die oben genannte Rangordnung.

4. Nummern Verteilung

MacroGate teilt den Kunden Rufnummern innerhalb der ihr von den Behörden/Netzbetreibern zur Verfügung gestellten Nummernblöcke zur exklusiven, nicht übertragbaren Nutzung zu. Den Kunden wird im Rahmen des MacroGate-Angebotes auf Wunsch eine Rufnummer zugeteilt. Der Kunde zahlt dann die Kosten für die Nutzung einer Rufnummer für den Zeitraum der Mindestvertragslaufzeit. Falls der Vertrag für die Rufnummer nicht weiter verlängert wird, wird die Rufnummer sofort wieder freigegeben. Falls der Kunde vor der Laufzeit künden möchte, muss er die bis zum Ende der Mindestlaufzeit anfallenden Gebühren ohne Anspruch auf Rückerstattung begleichen. Die Nummer geht nicht in das Eigentum des Kunden über und kann somit weder verkauft, verpfändet, vererbt noch sonst wie an Dritte übertragen werden, sofern nicht MacroGate ausdrücklich einwilligt. MacroGate behält an ihren Rufnummern das Eigentumsrecht. MacroGate kann zugeteilte Rufnummern oder andere von ihr zugeteilte Adressierungselemente (z.B. IP-Adressen) entschädigungslos zurücknehmen oder ändern, wenn behördliche, betriebliche oder technische Gründe es erfordern.

5. Dokumentation, Protokoll und Rapport

MacroGate stellt sicher, dass im Rahmen der Managed Services die entsprechende Dokumentation soweit erforderlich nachgeführt wird. MacroGate führt ein Wartungs- und Pflegearbeiten durch die für einen Reibungslosen Betrieb notwendig sind. Wird die Instandsetzung nach Aufwand abgeholten, erhält der Kunde einen Arbeitsrapport oder die Aufwände gemäss MacroGate Leistungserfassung monatlich ausgewiesen. Die Informationen enthalten Datum, Art und Dauer der erbrachten MacroGate Leistung.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



6. Leistungsänderungen

Dem Kunden steht jederzeit die Möglichkeit offen, zusätzliche Services von MacroGate oder im Rahmen eines vereinbarten Service mehr Leistungen zu beziehen. Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarten Services nach Ablauf der Mindestvertragsdauer gemäss Ziffer 10 sowie unter Beachtung der Minimalanforderungen des Service um bis zu 25% auf die für ihn geltende nächste Rechnungsperiode zu reduzieren. Darüberhinausgehende Reduktionen müssen unter Einhaltung der Kündigungsfrist von Ziffer 10 erfolgen.

Leistungsänderungen müssen schriftlich (Brief oder E-Mail) in Auftrag gegeben werden. Wenn mit der Anpassung der Leistungen Zusatzaufwand für MacroGate entsteht, dann ist dieser separat zu vergüten (Regieleistung).

7. Preise und Zahlungsbedingungen

Die vertraglich vereinbarten Serviceabonnemente werden dem Kunden zu dem vereinbarten Pauschalpreis periodisch im Voraus in Rechnung gestellt. Der Pauschalpreis deckt dabei die Leistungen ab, welche zur gehörigen Leistungserfüllung notwendig sind, höchstens aber diejenigen Leistungen, welche in der jeweiligen Leistungsbeschreibung als Standardleistungen definiert sind. Gesprächskosten für Telefonservices werden im folge Monat abgerechnet.

Zusätzliche, in der anwendbaren Leistungsbeschreibung nicht enthaltene Leistungen (Regieleistungen bzw. optionale Leistungen) werden zu den vereinbarten Preisen in Rechnung gestellt.

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung des zwischen den Parteien bestehenden Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden. Sämtliche Preise in Angeboten und Verträgen zwischen dem Kunden und MacroGate verstehen sich netto, ohne Skontoabzug in Schweizer Franken. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der MacroGate werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Rechnungen der MacroGate sind innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist ist der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug und die MacroGate hat Anspruch auf 6% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des allfälligen weiteren Schadens. MacroGate wird den Kunden mahnen und ihm eine Nachfrist von 10 Tagen setzen. Lässt der Kunde die Nachfrist verstreichen, setzt MacroGate eine letzte Nachfrist von wiederum 10 Tagen. Beahlt der Kunde die offenen Rechnungen auch dann nicht, hat MacroGate das Recht, ohne weitere Mahnung die Erbringung der vereinbarten Services zu unterbrechen oder zu beenden. Die dadurch entstehenden Schäden und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



8. Eigentum an Hardware

Sofern zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird, geht an Hardware, welche MacroGate im Rahmen der Vertragserfüllung beschafft oder dem Kunden zur Verfügung stellt, kein Eigentum über. Dies gilt auch dann, wenn die Hardware in den Räumen des Kunden installiert und betrieben wird. Der Kunde hat das Recht, die Hardware im Rahmen und zum Zweck des Servicebezugs zu nutzen.

MacroGate oder ein Dritter bleiben Eigentümer der Hardware. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von MacroGate bei Massnahmen, die zum Schutz des Eigentums von MacroGate bzw. des Dritten erforderlich sind, unverzüglich mitzuwirken und auf seine Kosten alle für die Begründung und die Aufrechterhaltung des Eigentumsvorbehalts erforderlichen Formalitäten zu erfüllen. Das Entfernen von Beschriftungen und Kennzeichen, welche auf das Eigentum von MacroGate oder eines Dritten hinweisen, ist untersagt.

Der Kunde wird die gelieferten Gegenstände auf seine Kosten während der Dauer des Eigentumsvorbehalts sorgfältig behandeln, vor Beschädigung und dem Zugriff unberechtigter Dritter schützen sowie angemessen versichern. Er wird ferner alle Massnahmen treffen, damit der Eigentumsanspruch von MacroGate oder des Dritten weder beeinträchtigt noch aufgehoben wird.

9. Beizug von Subunternehmern

MacroGate ist berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen gemäss vorliegendem Vertrag Subunternehmer beizuziehen. Für das Verschulden der Subunternehmer haftet MacroGate wie für eigenes.

10. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig sämtliche technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, damit MacroGate die vereinbarten Leistungen korrekt erbringen kann.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, fachkundige und ausreichend bevollmächtigte Ansprechpartner zu benennen, den Zugang zu Daten und Räumen zu gewährleisten und MacroGate alle erforderlichen Informationen in der benötigten Form zur Verfügung zu stellen und aktuell zu halten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich die Informationen, die MacroGate benötigt, um die für die Erbringung der Services erforderliche Software korrekt zu lizenzieren. Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, die korrekte Lizenzierung der durch ihn eingesetzten und von MacroGate betreuten Software zu gewährleisten. Ist für die Erbringung von Wartungs- und Betriebsleistungen ein laufender Wartungsvertrag mit dem Lieferanten von Hard- oder Software erforderlich, dann muss der Kunde sicherstellen, dass er über entsprechende gültige Verträge verfügt.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



Der Kunde ist zudem für den Schutz und die korrekte Verwendung von Benutzerkennwörtern und Passwörtern in seinem Unternehmen verantwortlich.

Für den Inhalt von Daten, welche auf den Systemen von MacroGate gespeichert werden und die gesetzeskonforme Nutzung der Services ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine zuständige Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, ist MacroGate berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen. Aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung ist die MacroGate zudem gesetzlich verpflichtet, die Daten des Kunden herauszugeben. Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

11. Vertragsbeginn und Vertragsbeendigung

Verträge beginnen mit der Unterzeichnung durch beide Parteien bzw. mit dem Bezug der Leistung durch den Kunden zu laufen.

Der Kunde ist verpflichtet die Mindestvertragslaufzeit einzuhalten. Anschliessend kann der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten gekündigt werden.

Jede Partei hat das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung ausserordentlich zu kündigen, wenn die andere Partei wichtige Bestimmungen des Vertrages schwerwiegend und trotz schriftlicher Abmahnung und Ansetzen einer 10-tägigen Nachfrist zur Wiederherstellung des vertragsgemässen Zustandes fortgesetzt verletzt. Als wichtigen Grund anerkennen die Parteien insbesondere folgende:

- a) Zahlungsverzug durch den Kunden;
- b) Rechtswidrige Nutzung der Services gemäss Ziffer 9;
- c) Konkurs, Einstellung der Geschäftstätigkeit oder Liquidation des Kunden.

12. Folgen der Vertragsbeendigung

Bei einer Beendigung des Vertrages, unabhängig vom Grund, werden beide Parteien zum Zweck einer ordnungsgemässen Vertragsauflösung und Überführung der Daten des Kunden zusammenarbeiten. MacroGate verpflichtet sich, dem Kunden bei Vertragsbeendigung alle diesem gehörenden Daten sowie dessen Hardware herauszugeben und den Kunden bei den erforderlichen Migrationshandlungen zu unterstützen.

Der Kunde ist verpflichtet, MacroGate frühzeitig vor Vertragsende den für die Migrationshandlungen erforderlichen Unterstützungsbedarf mitzuteilen. MacroGate wird dem Kunden auf Wunsch eine Offerte für die erforderlichen Dienstleistungen stellen. MacroGate wird die vereinbarten personellen Ressourcen zur Verfügung stellen und dem Kunden oder einem von

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



diesem beauftragten fachkundigen Dritten Zugang zu allen erforderlichen Räumen und Zugriff auf die erforderlichen Systeme gewähren. Für die Entschädigung der Aufwendungen von MacroGate im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen gelten die zum Zeitpunkt der Kündigung gültigen Preise und Zahlungsbedingungen. MacroGate kann die Vorauszahlung dieser Leistungen verlangen. Können sich die Parteien nicht auf ein Vorgehen betreffend die Migration der Daten des Kunden einigen, dann wird MacroGate dem Kunden bei Vertragsbeendigung eine Kopie seiner Daten auf einem Datenträger zur Verfügung stellen und Software des Kunden auf dieses Datum hin auf den eigenen Systemen deinstallieren.

MacroGate wird bei Vertragsbeendigung bzw. nach der Migration der Daten des Kunden alle Daten des Kunden, welche sich in diesem Zeitpunkt noch auf ihren produktiven Systemen befinden, unwiederbringlich löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für MacroGate besteht. Der Kunde ist berechtigt, die Löschung der Daten auf eigene Kosten selbst oder durch unabhängige Dritte vor dem Zeitpunkt der Beendigung des Service auf den Systemen zu kontrollieren.

Bei einer generellen oder teilweisen Vertragsbeendigung, unabhängig vom Beendigungsgrund, ist der Kunde verpflichtet, MacroGate alles herauszugeben, was er von dieser während der Erfüllung des Vertrages erhalten hat. Dies betrifft insbesondere aber nicht ausschliesslich Hardware, welche MacroGate in den Räumen des Kunden installiert hat, um die vereinbarten Services erbringen zu können. Die Rückgabe durch den Kunden hat binnen 5 Tagen nach Beendigung des jeweiligen Vertrags bzw. nach der Beendigung der Migrationsleistungen zu erfolgen.

Hardware und Software des Kunden, welche im Rechenzentrum von MacroGate betrieben werden, werden auf das Vertragsende hin von MacroGate deinstalliert. Die mit dem Abbau des Service verbundenen Kosten werden dem Kunden zu den vereinbarten Preisen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A

Schlussbestimmungen

13. Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Diese Geheimhaltungspflicht besteht bereits während der Vertragsverhandlungen und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an, solange ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse vorliegt. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftspflichten.

MacroGate ist bewusst, dass sie im Rahmen der Erbringung der Services als Auftragsdatenbearbeiterin nach Art. 10aDSG tätig wird und die Daten des Kunden nur für die vereinbarten Zwecke bearbeiten darf. Die MacroGate wird die Daten des Kunden insbesondere nicht an unberechtigte Dritte weitergeben, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zur Herausgabe besteht, beispielsweise aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung.

Die MacroGate ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. MacroGate speichert die Daten nur in eigene betreute Data Center Infrastrukturen. Die Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit sind in den Leistungsbeschreibungen der einzelnen Services sowie im Sicherheitskonzept beschrieben und entsprechen den branchenüblichen Standards. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu prüfen und zusätzliche Sicherheitsmassnahmen mit MacroGate zu vereinbaren, falls diese für ihn nicht ausreichend sind.

14. Gewährleistung und Haftung

MacroGate wird ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig sowie gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. MacroGate gewährleistet, die vereinbarten Service Level einzuhalten. Zudem wird die MacroGate im Rahmen der Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einsetzen.

Einen völlig fehlerfreien, ungestörten oder ununterbrochenen Betrieb kann MacroGate jedoch nicht vollumfänglich bzw. nur im Rahmen der vereinbarten Service Level gewährleisten. Diese Gewährleistung gilt nicht im Falle von Vorkommnissen oder Umständen, deren Ursachen im Machtbereich des Kunden liegen, von diesem mit zu verantworten sind oder ganz oder teilweise auf sein Verschulden zurückzuführen sind sowie im Falle von höherer Gewalt.

MacroGate ist bei einem Teil der Dienstleistungen auf die Leistung von Dritten angewiesen (z.B. Internetverbindung / Mobile Datenübertragung). MacroGate setzt sich dafür ein, dass diese

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A



Zulieferer-Leistungen in einwandfreier Qualität erbracht und allfällige Mängel durch diese innert angemessener Frist behoben werden. MacroGate ist jedoch nicht verantwortlich für Leistungsunterbrüche oder andere Einschränkungen, welche durch diese Zulieferer verursacht werden. Insbesondere kann MacroGate nicht verpflichtet werden, in solchen Fällen für Ersatzleistung zu sorgen.

MacroGate gewährleistet, dass sie und von ihr beigezogene Dritte über alle Rechte verfügen, um ihre Leistungen vertragsgemäss zu erbringen. Sämtliche Unterlagen, die der Auftraggeber der MacroGate zur Verfügung stellt, auch solche in elektronischer Form, dürfen ausschliesslich für die Leistungserbringung genutzt und kopiert werden. Insofern gewährleistet der Auftraggeber, dass die Verwendung der Unterlagen durch die MacroGate keine Schutzrechte Dritter verletzt.

MacroGate IP Systems AG

T: +41 71 544 42 22 · info@MacroGate.eu · www.MacroGate.eu

Arbon (CH) · Frankfurt am Main (D) · Wien (A)

Bankverbindung: UBS Switzerland AG · IBAN: CH74 0025 4254 1850 4601 B · BIC: UBSWCHZH90A