

Allgemeine Geschäftsbedingungen ewl Rechenzentrum

1 Vorbemerkungen

1.1 Geltungsbereich

ewl bietet verschiedene Dienstleistungen in einem Rechenzentrum an (nachfolgend "Rechenzentrum" genannt). Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB" genannt) regeln diese Dienstleistungen und damit alle Rechte und Pflichten der ewl Verkauf AG (nachfolgend "ewl" genannt) und des Kunden im Zusammenhang mit dem Rechenzentrum. Verfügt der Kunde über eigene allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen, finden diese vorbehaltlich einer expliziten, anderslautenden Regelung im Produktvertrag auf die Rechtsbeziehungen zu ewl keine Anwendung.

1.2 Betriebshandbuch

Für die Dienstleistung von ewl im Rechenzentrum gilt auch das Betriebshandbuch inklusive Hausordnung.

1.3 Vertragsbestandteile

Die genauen Leistungen von ewl werden in Produktverträgen und in weiteren Vertragsbestandteilen vereinbart und geregelt. Bei allfälligen Abweichungen der Vertragsbestandteile gelten diese in folgender Reihenfolge:

- 1.) Produktvertrag oder anderer Einzelvertrag zwischen dem Kunden und ewl;
- 2.) allfällige Anhänge zum Produktvertrag oder zum Einzelvertrag;
- 3.) das Betriebshandbuch;
- 4.) diese AGBs.

Ansonsten unterstehen die Verträge zum Rechenzentrum dem schweizerischen Obligationenrecht (SR 220), unter Ausschluss des internationalen Privatrechts, sowie allenfalls anwendbaren öffentlich-rechtlichen Vorschriften und Reglementen.

1.4 Definitionen

Bei Verträgen und Dokumenten zum Rechenzentrum gelten folgende Begriffsdefinitionen:

Fläche

Mit Fläche ist die IT Systemfläche gemeint. Die Flächenangaben im Produktvertrag gelten als Richtwerte. Die effektiven Masse der gemieteten Nutzflächen können leicht davon abweichen. Wenn die im Produktvertrag vermerkten Flächen jedoch mehr als 10 m² von den effektiven Nutzflächen im Sinne von SIA 504 421 abweichen, wird die Flächenangabe im Produktvertrag angepasst. Die Vergütung berechnet sich immer nach den Flächenangaben im Produktvertrag. Die durch Hausinstallationen belegten Flächen, werden bei der Berechnung der Nutzfläche abgezogen und gehören nicht zur Mietfläche.

Private Räume

Private Räume sind baulich getrennte Flächen, die alleine für den Kunden sowie für ewl (gemäss Zutrittsmanagement im Betriebshandbuch) zugänglich sind.

Cage

Ein Cage ist eine mittels Gitter abgetrennte Fläche innerhalb des Rechenzentrums, die alleine für den Kunden sowie für ewl (gemäss Zutrittsmanagement im Betriebshandbuch) zugänglich ist.

Rack

Ein Standard Rack ist zirka 2 Meter hoch und bietet einen Netto-Raum von 42 Höheneinheiten (HE). Die Racks im Stollen RZ haben eine Bautiefe von 120 Zentimetern und eine Baubreite von 80 Zentimetern. Diese Baubreite bietet seitlichen Zusatzraum für eine strukturierte Verkabelung oder für die Stromversorgung. Die Racks sind ausgeführt mit Seitenwänden und perforierten Türen hinten und vorne zur Verschlussung.

Standardfläche

Fläche erschlossen mit einer Versorgungsleistung von 1 kW pro m².

HPC_Fläche

Fläche erschlossen mit einer Versorgungsleistung von 2 kW pro m².

Standardrack

Rack erschlossen mit einer Versorgungsleistung von 3 kW pro Rack.

HPC_Fläche

Rack erschlossen mit einer Versorgungsleistung von 6 kW pro Rack.

Redundanz

Identische oder miteinander vergleichbare Systeme sind parallel entweder mindestens zweimal vorhanden oder deren Funktionen werden bei Ausfall von anderen übernommen.

Kunden-Rechencenter

Die Anlagen des Kunden (Hardware), die er in den von ewl gemieteten Flächen oder Racks installiert, wird als Kunden-Rechencenter bezeichnet.

Carrier-Meet-Me-Räume

Carrier-Meet-Me-Räume im Rechenzentrum von ewl dienen ausschliesslich der Kommunikation nach aussen und sind mit entsprechender Kommunikationshardware ausgerüstet.

IT-Lagerraum/Staging-Raum

Der im Eingangsbereich befindliche Raum, wird als Staging-Raum bezeichnet. Er kann vom Kunden genutzt werden, um das angelieferte Equipment auszupacken und vorbereitende Tätigkeiten für die spätere Installation im Kunden-Rechencenter vorzunehmen.

Inter Rack Verkabelung

Als Inter Rack Verkabelung gilt die Kommunikationsverkabelung von Kundenrack zu Kundenrack. Sie liegt in der Verantwortung des Kunden.

Inter Stollen Verkabelung

Die Inter Stollen Verkabelung ist die Kommunikationsverkabelung zwischen Kommunikations Rack pro Stollen (A und B) und Kundenrack. Sie wird gemäss Kundenspezifikation durch ewl installiert und verrechnet.

Inter Kommunikation Verkabelung

Bei der Inter Kommunikation Verkabelung handelt es sich um die Kommunikationsverkabelung, welche die einzelnen Stollen miteinander verbindet. Sie wird durch ewl zur Verfügung gestellt und separat verrechnet.

2 Allgemeine Leistungen von ewl

2.1 Leistungen von ewl im Allgemeinen

ewl vermietet dem Kunden über Produktverträge im Rechenzentrum Flächen oder Racks, stellt ihm entsprechende Telekommunikationsanschlüsse zur Nutzung zur Verfügung und liefert für die Anlagen des Kunden (Kunden-Rechenzenter) den notwendigen Strom und die erforderliche Kälte.

Der Kunde nutzt die Flächen oder Racks, um seine IT-Infrastruktur dort zu installieren und eigenständig auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko zu betreiben (Kunden-Rechenzenter).

Weiter erbringt ewl für den Kunden, gestützt auf Produktverträge, einmalige Installations- und Planungsleistungen für das Kunden-Rechenzenter.

2.2 Bereitstellung Infrastruktur

ewl ist verpflichtet das Rechenzentrum mit der notwendigen Infrastruktur auszurüsten und dieses fachgerecht zu betreiben und zu unterhalten.

ewl bleibt berechtigt das Rechenzentrum bei laufendem Betrieb jederzeit zu erweitern (insbesondere Nachrüstungen und Nachinstallationen).

2.3 Lieferung von Strom

ewl liefert den Strom für das Kunden-Rechenzenter. Der Strom wird ausschliesslich mit Herkunftsnachweis 100 % "erneuerbarer Strom" zur Verfügung gestellt. Bei Unterbrüchen wird zwischen geplanten und ungeplanten Ereignisse unterschieden. Solche Ereignisse werden in den Service Level Agreement (SLA) der Produktverträge geregelt.

Die Stromverteilung im Gebäude erfolgt über Stromschienen. Diese werden strangweise und in getrennten Zonen in die entsprechenden Stollen geführt und dort über Feinverteilungen auf die Racks verteilt. Dabei wird jedes Rack vom Kreis A und Kreis B via CEE-Steckdose oberhalb des Racks versorgt. Über die Feinverteilungen stehen 3-Phasig bis zu 32 A zur Verfügung. In privaten Räumen sowie Cages montiert ewl, auf entsprechende Bestellung hin, auch Stromschienen mit entsprechenden Abgangskästen. In solchen Fällen erfolgt die Messung des Stromverbrauchs zentral am Einspeisepunkt der Stromeinführung in die Kunden-Fläche.

Der Stromverbrauch des Kunden wird über einen Energiezähler [in kWh] zentral pro Rack oder Fläche und pro Kunde an der Feinverteilung gemessen. Für die Messung werden kalibrierte Messgeräten eingesetzt. Die Messungen bilden Grundlage für die Abrechnung des Stromverbrauchs. Die entsprechenden Messdaten weist ewl transparent aus.

Gemessen wird nur der direkte Stromverbrauch eines Kunden-Rechenzenter. Der allgemeine Stromverbrauch des Rechenzentrums, wie etwa den Stromverbrauch im Zusammenhang mit der Kühlung, der USV- und Notstromaggregate, der Klimaversorgung oder anderer Rechenzentrum-Infrastruktur, ist als Teil der Nebenkosten im vereinbarten Energiepreis inbegriffen.

Der vereinbarte Energiepreis setzt sich deshalb aus dem Strompreis und aus einem Zuschlag für Nebenkosten zusammen.

Die effektiv bezogene elektrische Leistung pro Fläche wird stetig gemessen. Die über den Monat bezogene elektrische Leistung wird ermittelt und dient als Grundlage für die Berechnung der entsprechenden Vergütung. Die effektiv bezogene elektrische Leistung darf die bestellte Leistung in einem 15-Minuten Zeitraum um maximal 20 % übersteigen. Wird mehr als 120 % der bestellten Leistung bezogen erlischt die Liefergarantie der ewl.

2.4 Einhaltung der Vorgaben der EMV

Der Stand der Technik und die aktuelle Gesetzgebung erfordern bezüglich der Elektromagnetischen Verträglichkeit (EMV) besondere Massnahmen. ewl stellt sicher, dass der Empfindlichkeit von elektronischen und informations-technischen Einrichtungen Rechnung getragen wird und die Anlagen dem Stand der EMV-Technik entsprechend ausgeführt werden.

2.5 Zur Verfügung stellen von Telekommunikationsanschlüssen

ewl sorgt dafür, dass die Fläche oder die Racks, in dem sich das Kunden-Rechenzenter befindet, über geeignete Telekommunikationsanschlüsse verfügt. Diese Anschlüsse sind bei jedem Eingang der verschiedenen Stollen verfügbar und sind dort einerseits direkt verbunden mit den Carrier-Meet-Me-Räumen A und B und werden andererseits direkt an das Kunden-Rechenzenter weiterverbunden.

Die Planung und Ausführung von Kommunikationsverkabelungen, von Glasfaserstrecken im WAN-Bereich und der Ausrüstung von Kommunikationsräumen durch den Kunden ist mit ewl vorab abzusprechen und von ewl schriftlich freizugeben. Die von ewl allenfalls aufgestellten Installationsnormen beziehungsweise die betrieblichen Prozeduren sind dabei einzuhalten.

Für Inter-Rackverkabelungen von Kundenracks wird ein Kabelweg oberhalb der Racks vorgesehen.

2.6 Kühlung des Rechenzentrums und des Kunden-Rechenzenter

Das Kühlsystem des Rechenzentrums basiert auf vollständig ökologischer Seewasserkühlung. Die See-Energiezentrale von ewl liefert Kaltwasser an und dieses wird mittels Kältetauscher und Pumpen im Rechenzentrum verteilt (zentrale Kühlanlage). Die Abwärme des Rechenzentrums wird zurück gespeist in die See-Energiezentrale und für den Nahwärmeverbund genutzt. Das Rechenzentrum betreibt somit keine Kompressoren oder Kühlmaschinen.

In privaten Räumen und Cages, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, muss der Kunde eigenständig und auf eigene Kosten Kühlgeräte installieren, die am zentralen Kühlsystem angeschlossen und durch dieses versorgt werden können. Um die Gesamtfunktion der Kühlanlage im Rechenzentrum sicher zu stellen, müssen alle Anlagen zur Kühlung im Vorfeld mit ewl abgestimmt und von ewl schriftlich genehmigt werden. Der Betrieb und Unterhalt der Kühlgeräte in den eigenen Kundenflächen obliegen dem Kunden.

Um die notwendige Effizienz der Kühlsysteme sicherzustellen, ist bei der, an die Raumluft gekoppelter, IT-Hardware auf eine strikte Warm- oder Kaltgangtrennung zu achten.

2.7 Gewährleistung des Zutritts

ewl gewährleistet dem Kunden den dauernden Zutritt (24 Stunden/7 Tage) zum Kunden-Rechenzenter und betreibt ein Zutrittsberechtigungs-system, das dem für IT-Server-Räumlichkeiten üblichen Stand entspricht (state of the art). Der detaillierte Zutrittsprozess ist im Betriebshandbuch geregelt. Die Erteilung der Zutrittsbewilligung auf Basis der im Betriebshandbuch definierten Prozesse, Prüfung der Identität, Ausstellung der Badges sowie die Überwachung der Einhaltung der Regeln liegt in der Verantwortung von ewl. Für die eigene interne Regelung des Zutritts zum Kunden-Rechenzenter ist der Kunde alleine verantwortlich.

2.8 Massnahmen zur Brandvermeidung

ewl betreibt zur Brandvermeidung eine Brandmeldeanlage, ein Brandvermeidungssystem und ein aktives Gaslöschsystem. Die Brandmeldeanlage verfügt über Rauchdetektoren. Das Brandvermeidungssystem beruht auf permanente Sauerstoffreduktion in zwei verschiedenen Stufen:

- 1.) Permanent wird der Sauerstoffgehalt auf 17 % gehalten und rund um die Uhr überwacht.
- 2.) Im Fall von Branddetektion senkt die automatisierte Gaslöschanlage den Sauerstoffgehalt auf 12 %.

Alle Einrichtungen sind gemäss den lokalen Brandschutzbestimmungen mit CO₂-Handfeuerlöschgeräten ausgestattet. Im Fall einer Störung informiert ewl den Kunden.

2.9 Überwachung des Rechenzentrums

ewl überwacht das Rechenzentrum über eine Leitstelle während 24 Stunden/7 Tagen mittels geeigneten Überwachungssystemen und Videokameras. Die Aufnahmen werden unter Einhaltung der Vorgaben des anwendbaren Datenschutzrechts erstellt, aufbewahrt und gelöscht.

Im Fall eines relevanten Vorfalles wird ewl den Kunden informieren.

2.10 Beibehaltung Zertifizierungs-Konformität

ewl unterhält Zertifizierungen nach TÜVIT und nach ISO 27001 und lässt diese regelmässig erneuern.

2.11 Gebäudemanagement sowie Unterhalt der Räumlichkeiten

ewl erbringt zum Betrieb des Rechenzentrums das gesamte Gebäudemanagement, sowie notwendige Reinigungen, Wartungen und Reparaturen an der eigenen Infrastruktur des Rechenzentrums.

2.12 Vornahme von Installationen

Folgende Installationen im Rechenzenter des Kunden müssen, gestützt auf einen separaten Auftrag, zwingend durch ewl vorgenommen werden:

- Integrationsarbeiten an der Infrastruktur des Kunden (Backbone, LAN usw.);
- bauliche Anpassungen (gebäudetechnische Installationen) für den Kunden;
- Kommunikationsdienste, die über den Kommunikationsanschluss und die Inhouse-Verkabelung abgewickelt werden;
- Verkabelungen von Kundenracks in unterschiedlichen Räumen

2.13 Einhaltung Service Level

Die von ewl im Zusammenhang mit der Leistungserbringung einzuhaltenen Service Levels sowie die Folgen ihrer Verletzung sind, soweit für ein Produkt erforderlich, im SLA Datenblatt zum jeweiligen Produkt geregelt.

2.14 Betrieb Service Desk

ewl betreibt einen «Service Desk», welcher die zentrale Schnittstelle zwischen dem Kunden und ewl bildet. Der «Service Desk» ist für den Kunden immer erste Ansprechlaufstelle bei Anfragen, bei Infrastrukturproblemen und bei sonstigen Problemen. Der «Service Desk» bildet überdies die Schnittstelle für das Störungsbehebungsmanagement. Betriebszeiten, Prozess und Kontaktdaten sind im Betriebshandbuch geregelt.

2.15 Betrieb eines Störungsbehebungsmanagements

ewl ist verpflichtet, Störungen, die im Rechenzentrum im Bereich der Infrastruktur von ewl auftreten (Incidents), innert nützlicher Frist zu beseitigen. ewl betreibt ein entsprechendes Störungsbehebungsmanagement (auch Incident Management genannt), das im Betriebshandbuch geregelt ist. Für die Behebung von Störungen in seinem Kunden-Rechenzenter ist jedoch der Kunde alleine verantwortlich.

Als Teil des Störungsbehebungsmanagements unterhält ewl ein Ticketing System, mit dem die Störungen überwacht, nachverfolgt und gegenüber dem Kunden kommuniziert werden. ewl stellt dem Kunden auf Verlangen einen Auszug über seine Tickets zu.

Soweit der Mangel oder die Störung im Rechenzentrum vollständig oder teilweise von der durch den Kunden betriebenen Infrastruktur (insbesondere Kunden-Rechenzenter) ausgeht beziehungsweise von dieser verursacht worden ist, ist ewl berechtigt, die im Zusammenhang mit der Beseitigung entstehenden Kosten (Fremdkosten, eigener Aufwand und Schaden) in Rechnung zu stellen.

Falls der Kunde einen Alarm oder eine Feuerlöschaktion auslöst oder ein entsprechender Verdacht besteht, ist ewl berechtigt, eine umfassende Untersuchung des entsprechenden Vorfalles durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet ewl bei dieser Untersuchung zu unterstützen. Er trägt die Kosten der Untersuchung, falls der Alarm oder die Feuerlöschaktion auf den Kunden oder die durch ihn betriebene Infrastruktur zurückzuführen ist.

2.16 Einschränkung oder Einstellung der Leistung

ewl kann ihre Leistungen in gesetzlich vorgesehenen Fällen sowie wegen höherer Gewalt, Störungen, Engpässen und bei Arbeiten am Rechenzentrum einschränken oder unterbrechen.

Voraussehbare Einschränkungen und Unterbrüche kündigt ewl in der Regel rechtzeitig an. Wenn der Kunde seine vertraglichen Pflichten nicht erfüllt, insbesondere wenn er seinen Zahlungspflichten nicht fristgerecht nachkommt. Sowie wenn ewl oder deren Beauftragten der vertragsgemässe Zutritt zu den Einrichtungen des Kunden oder Messeinrichtungen verweigert oder verunmöglicht wird, kann ewl nach erfolgter Mahnung und schriftlicher Anzeige ihre Leistungen (wie Strom, Kälte und Kommunikationsverbindungen) bis zur Behebung des vertragswidrigen Zustands einstellen. Während der Einstellung der Leistungen von ewl dauern die Verpflichtungen des Kunden unverändert fort.

2.17 Notfall-Störungsbehebung

Störungsbehebungen, welche dringend erforderlich sind (Notfall-Störungsbehebung), wie unter anderem bei Feuersalarm, bei Wassereintrich und bei anderen Störungen, die den Betrieb des Rechenzentrums insgesamt gefährden, kann ewl ohne Vorankündigung durchführen.

Im Fall einer Notfall-Störungsbehebung informiert ewl den Kunden.

2.18 Sorgfaltspflicht und Datensicherheit

ewl verpflichtet sich, die Systeme des Kunden mit der gebotenen Sorgfalt zu behandeln. Ebenfalls verpflichtet sich ewl, sofern sie Zugang zu den Daten des Kunden erhalten sollte, diese vertraulich zu behandeln (vgl. Ziff. 9).

ewl beachtet allfällige Sicherheitsvorschriften und -standards des Kunden, soweit ihr diese vom Kunden bekannt gemacht wurden und ewl diese dem Kunden gegenüber schriftlich bestätigt hat.

2.19 Wartungsplan

ewl erstellt für die eigenen Rechenzentrum Infrastruktureinrichtungen einen jährlichen Wartungsplan, der Bestandteil des Betriebshandbuches bildet. Der Wartungsplan für das darauffolgende Jahr ersetzt jeweils automatisch die Vorgängerversion.

2.20 Wachstumsoption - Reservation von zusätzlichen Flächen/Racks

ewl kann dem Kunden in einem Produktvertrag eine Option auf Reservation einer zusätzlichen Fläche oder zusätzlichen Racks einräumen.

Eine solche Option kann nur ausgeübt werden, wenn die zusätzliche Nutzung der bisherigen Nutzungsart entspricht (Betrieb eines Kunden-Rechenzentrums).

3 Weiterführende Dienst- und Betriebsleistungen/Support

ewl kann den Kunden in einem Produktvertrag auch Supportdienstleistungen (auch "Remote Hands" genannt) zur Verfügung stellen. Das gilt insbesondere für die Dienstleistungen nach Ziff. 2.12.

Diese Dienstleistungen und auch alle Dienst- und Betriebsleistungen, welche nicht im vereinbarten Leistungsumfang eines Produktvertrages enthalten sind, werden zwischen dem Kunden und ewl in einem entsprechenden Dienstleistungs-Produktvertrag vereinbart.

4 Pflichten des Kunden

4.1 Einhaltung der Zutrittsregeln

Der Kunde sorgt dafür, dass die im Betriebshandbuch definierten Regeln betreffend Zutritt zum und Aufenthalt im Rechenzentrum eingehalten werden, insbesondere von seinen Organen und Hilfspersonen.

Der Betrieb und Unterhalt des Zutrittskontrollsystems zum Kunden-Rechenzentrum erfolgt durch ewl (vgl. Ziff. 2.7).

Der Kunde gewährt ewl gemäss dem Betriebshandbuch ungehindert Zutritt zum Kunden-Rechenzentrum, insbesondere um ewl die Durchführung von Reinigungs- und Unterhaltsarbeiten, Installations- und Wartungsarbeiten, Kontrolle der Einhaltung vereinbarter Nutzungsregeln sowie die Störungsbeseitigung zu ermöglichen. Die entsprechenden Regeln können im Rahmen des Einzugsprozesses von den Parteien gestützt auf das Betriebshandbuch gemeinsam konkretisiert werden. Zutrittsbeschränkungen zulasten von ewl, die von den im Betriebshandbuch vorgesehenen Regeln abweichen, bedürfen der Schriftform.

4.2 Nutzung der Infrastruktur des Rechenzentrums

Der Kunde darf die von ewl gemieteten Flächen und die Räumlichkeiten ausschliesslich zum Betrieb eines Kunden-Rechenzentrums nutzen. Der Kunde muss die Flächen und Räumlichkeiten sorgfältig gebrauchen. Insbesondere hält er diese sauber und frei von Brandlasten. Der Kunde hat auf die anderen Nutzer des Rechenzentrums Rücksicht zu nehmen.

Der Kunde stellt seine IT Ausrüstungen für sein Kunden-Rechenzentrum selbst bereit und lässt dessen Einbau, Installation und Wartung von eigenen Mitarbeitenden oder Dritten auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.

Der Kunde informiert ewl rechtzeitig, detailliert und schriftlich im Voraus über die von ihm im Kunden-Rechenzentrum vorgenommenen Installationen und über die durch ihn eingebrachte Infrastruktur, sowie laufend im Voraus über alle Änderungen daran. Der Kunde bringt ohne schriftliche Zustimmung von ewl ansonsten keinerlei Möbelstücke, Ausrüstung oder Material auf die Flächen und in die Räumlichkeiten.

Der Kunde stellt zudem sicher, dass seine Einrichtung und Infrastruktur (kumulativ)

- für die beabsichtigte Nutzung zugelassen sind und die geltenden Gesetze einhalten und den anwendbaren Standards entsprechen (state of the art);
- kein Schädigungspotential für Sachen, welche im Eigentum von ewl, beigezogener Dritter oder anderer Kunden oder Personen darstellen;
- alle technischen Rahmenbedingungen sowie die von ewl festgelegten Hausordnung und Sicherheitsbestimmungen gemäss Betriebshandbuch berücksichtigen und einhalten;
- die von ewl zu erbringenden Leistungen sowie die vereinbarten Service Levels weder beeinträchtigen noch in sonstiger Weise negativ beeinflussen;
- keine Beeinträchtigung oder Behinderung der ewl Leistungserbringung für andere Kunden zur Folge haben.

Der Kunde hat bei Verkabelungsarbeiten innerhalb seines Kunden-Rechenzenter die von ewl definierten Verkabelungsstandards einzuhalten. Die Kabel dürfen insbesondere nur auf den von ewl in einem Plan zugeteilten Routen verlegt werden. Die Erstbeschaffung der Kabel bei ewl erfolgt gemäss separat abzuschliessenden Produktvertrag.

Der Kunde verpflichtet die Netzzrückwirkung des Kunden-Rechenzenter gemäss den im Betriebshandbuch sowie im Produktvertrag geregelten Spezifikationen entsprechend zu betreiben.

4.3 Datensicherungspflicht

Dem Kunden obliegt es, seine Daten in geeigneter Weise regelmässig und umfassend zu speichern und zu sichern, um Datenverluste bei allfälligen Störungen (zum Beispiel beim Ausfall der Stromversorgung) zu minimieren. Die Datensicherung liegt alleine in der Verantwortung des Kunden.

4.4 Bauliche Veränderungen

Bauliche Veränderungen von Flächen und Racks durch den Kunden bedürfen der schriftlichen Zustimmung von ewl. Keine bauliche Veränderung im Sinne des vorstehenden Absatzes stellt die Errichtung weiterer Racks in privaten Räumen oder Cages dar.

4.5 Wartung an der kundeneigenen Infrastruktur

Der Kunde ist verpflichtet, ewl unter Einhaltung einer Vorankündigungsfrist von mindestens einem Monat über geplante Wartungsmassnahmen an seinen Einrichtungen schriftlich zu informieren, soweit diese die Leistungen von ewl tangieren, insbesondere unterbrechen oder stören, können. Der Kunde informiert ewl insbesondere über den Beginn und das Ende der Wartungsmassnahmen.

Falls eine solche Wartung durch den Kunden einen Defekt, eine Störung oder eine andere Auswirkung auf die technische Einrichtung des Rechenzentrums bewirkt, wird ewl den Kunden informieren, soweit möglich auch über die mögliche Ursache des Ereignisses. Der Kunde wird auf seine Kosten die notwendigen Massnahmen treffen, um diesen Defekt zu korrigieren. Erleidet ewl oder ein anderer Kunde einen Schaden, hat der Kunde dafür aufzukommen.

In den vorstehenden Fällen kann ewl ihre Leistungen einstellen und sperren, wenn der Kunde nach erster Aufforderung nicht innert einer angesetzten angemessenen Frist erfolgreich die notwendigen Massnahmen trifft. Die Sperrung dauert solange, bis der Kunde die Massnahmen erfolgreich umgesetzt. Die Haftung von ewl für aus einer solchen Sperrung eintretenden Schäden ist ausgeschlossen.

4.6 Einhaltung des Änderungsverfahrens

Der Kunde kann jederzeit Änderungen an der Rechenzentrums-Infrastruktur beantragen. Ein entsprechender Änderungsantrag muss schriftlich an ewl gerichtet werden und hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:

- Beschreibung der gewünschten Änderung;
- Begründung der gewünschten Änderung (insbesondere Sinn und Zweck);
- spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind;
- Dringlichkeit der gewünschten Änderung.

ewl unterbreitet dem Kunden ein konkretes Angebot, wenn ewl eine Änderung als machbar taxiert. Das Angebot beschreibt die geplanten Änderungen und die damit verbundenen Kosten für den Kunden.

Die Prüfung von Änderungsanträgen und die Erstellung von Angeboten sind für den Kunden kostenlos, soweit ewl nach Eingang eines Änderungsantrags nicht eine Kostenpflicht für die weiteren Prüfungsschritte erlässt.

ewl kann seinerseits jederzeit frei Änderungen an der Rechenzentrums-Infrastruktur vornehmen, soweit diese nicht mit den Kunden vereinbarten Leistungen von ewl negativ tangieren. ewl informiert den Kunden über Änderungen, soweit diese für den Kunden relevant sind.

4.7 Rückbau nach Beendigung des Vertragsverhältnisses

Der Kunde ist für den Rückbau seiner eingebrachten Anlagen per Beendigung des entsprechenden Produktvertrags verantwortlich. Der Kunde muss die Flächen beziehungsweise die Racks in dem Zustand zurückgeben, der sich aus dem vertragsgemässen Gebrauch ergibt.

Ist es dem Kunden nicht möglich, sein Kunden-Rechenzenter per Vertragsende ohne wesentliche Betriebsstörungen in ein neues Rechenzentrum zu überführen, kann er bei ewl eine einmalige Vertragsverlängerung beantragen. Der Kunde hat den Antrag bei ewl unter Einhaltung einer Anzeigefrist von drei Monaten vor Beendigung des Produktvertrags schriftlich, begründet und unter Bekanntgabe der gewünschten Verlängerungsdauer einzureichen. ewl prüft das Gesuch und bietet dem Kunden nach Möglichkeit und Verfügbarkeit eine Verlängerung an, wobei diese nie mehr als sechs Monate dauern kann.

4.8 Versicherungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, eine Haftpflichtversicherung mit genügender Deckung für mögliche Schadenfälle abzuschliessen. Diese hat insbesondere mögliche Schäden zu decken, die der Kunde ewl oder Dritten im Zusammenhang mit dem Rechenzentrum verursachen könnte.

4.9 Sicherstellung rechtmässigen Handelns

Der Kunde stellt eigenverantwortlich sicher, dass sich die vertragsgemässe Nutzung des Rechenzentrums im Rahmen des rechtlich Zulässigen bewegt. Namentlich sorgt er dafür, dass er für die vertragsgemässe Nutzung des Rechenzentrums über sämtliche notwendigen Bewilligungen, Lizenzen, Anmeldungen, Konzessionen oder dergleichen verfügt und er die damit verbundenen Auflagen dauerhaft einhält. Der Kunde hält ewl vollständig schadlos, falls Dritte in diesem Zusammenhang Ansprüche an ewl richten.

5 Eigentumsverhältnisse und Verantwortlichkeiten

5.1 Gegenstände

Zwischen den Parteien erfolgt keine Übertragung von Eigentum. Jede Partei bleibt Eigentümerin der von ihr eingebrachten und installierten Infrastruktur. Vorbehalten bleibt eine abweichende Regelung in einem Produktvertrag.

Der Kunde bleibt Eigentümer sämtlicher Fahrnisgegenstände, die er in seinem Kunden-Rechenzenter auf der von ihm genutzten Fläche beziehungsweise im von ihm genutzten Rack installiert hat (wie etwa eigene Racks, eigene Verkabelungen, eigener Tresor usw.). Das gilt auch für einen allfälligen Tresor des Kunden, der unter Umständen fest im Boden verankert ist.

Alle anderen Gegenstände im Rechenzentrum stehen im Eigentum von ewl, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird.

5.2 Immaterielle Güter

Alle Rechte an geistigem Eigentum bezüglich der Leistungen von ewl verbleiben bei ewl oder den berechtigten Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert ewl, dass sie über die entsprechenden Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.

Dem Kunden kann in den Produktverträgen fallweise das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung von immateriellen Gütern eingeräumt werden. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den entsprechenden Produktverträgen.

6 Einsatz von Subunternehmern

ewl ist berechtigt für die Erbringung der vertraglichen Leistungen Hilfspersonen und Subunternehmer beizuziehen.

7 Vergütung, Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

7.1 Preise

Die Preise für die Produkte von ewl werden in den Produktverträgen geregelt.

7.2 Rechnungsstellung

ewl verschickt die Rechnungen per Post oder vereinbart mit dem Kunden ein Lastschriftverfahren oder die E-Rechnungsstellung.

Sofern in den Produktverträgen nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Rechnungsstellung für die periodisch geschuldete Vergütung, insbesondere für den Mietpreis, quartalsweise im Voraus. Die Vergütung des Energiepreises, sowie des zusätzlichen Leistungsbezuges wird monatlich basierend auf der effektiv gemessenen Energiemenge und der effektiv gemessenen Leistung quartalsweise verrechnet. Nach Ermessen von ewl kann die Rechnungsstellung auch monatlich erfolgen.

Rechnungen von ewl sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig (Fälligkeitsdatum und Verfalltag). Erfolgt keine Zahlung bis zum Fälligkeitsdatum, gerät der Kunde ohne schriftliche Mahnung in Verzug. Für den zusätzlichen Aufwand kann ewl dem Kunden eine Mahngebühr in der Höhe von 30 Franken pro zusätzliche Mahnung sowie Verzugszinsen in Rechnung stellen.

Ausserdem kann ewl Sicherstellungen für vergangene und/oder zukünftige Lieferungen verlangen (Vorauszahlungen, Bankgarantien, Kassierstationen usw.).

7.3 Preisanpassungen

ewl kann die vereinbarten Preise während der Vertragslaufzeit einmal jährlich per 1. Januar gemäss den Bestimmungen der Produktverträge anpassen.

7.4 Mehrwertsteuer

Die vereinbarten Preise verstehen sich, sofern nicht anders vereinbart, exklusive der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.

8 Gewährleistung und Haftung

8.1 Gewährleistung

ewl erbringt ihre Leistungen sorgfältig und in der vereinbarten Qualität. Der Kunde anerkennt aber, dass Funktionsstörungen und Leistungsein-/unterbrüche, auch bei grösster Sorgfalt, nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene, fehler- und störungsfreie Dienstleistung nicht gewährleistet werden kann.

8.2 Haftung von ewl

Bei Vertragsverletzungen haftet ewl für den nachgewiesenen Schaden, sofern ewl nicht nachweist, dass sie kein Verschulden trifft. Absichtlich oder grobfahrlässig verschuldete Schäden ersetzt ewl unbegrenzt. Vorbehalten bleiben jedoch die nachfolgenden Haftungsausschlüsse. Bei leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit von ewl oder ihrer Hilfspersonen haftet ewl für Personenschäden unbegrenzt, für Sachschäden bis zum Betrag von 50'000 Franken je Schadenereignis.

In keinem Fall haftet ewl für folgende Schäden:

- alle direkten oder indirekten Schäden;
- Folgeschäden und entgangener Gewinn;
- Schäden im Zusammenhang mit Betriebsunterbrüchen oder –ausfällen, insbesondere wenn diese der Störungsbehebung, der Wartung oder der Einführung neuer Technologien dienen;
- Schäden im Zusammenhang mit Datenverlusten;
- Schäden, die auf das Verhalten des Kunden beziehungsweise seiner Organe und Hilfspersonen oder auf Personen, die über den Kunden Zutritt zum Rechenzentrum erhalten haben, zurückzuführen sind.

Vorbehalten bleiben die zwingenden Haftungsregelungen gemäss der auf ewl anwendbaren Spezialgesetzgebung.

8.3 Haftung des Kunden

Die Haftung des Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Der Kunde haftet insbesondere für alle Schäden, die er an der Infrastruktur von ewl oder von Dritten verursacht, insbesondere bei der Installation, beim Betrieb des Kunden-Rechenzenter, beim Umzug oder bei der Wartung.

9 Datenschutz, Vertraulichkeit und Geheimhaltung

9.1 Datenzugriff auf vertrauliche Informationen

ewl hat keinen Einblick auf Kundensysteme beziehungsweise keinen Zugriff auf Daten des Kunden. Der Zutritt von ewl zum Kunden-Rechenzenter richtet sich nach dem Betriebshandbuch. Danach gilt insbesondere:

- ewl hat keinen selbständigen Zutritt zum Kunden-Rechenzenter. Vorbehalten bleibt die Störungsbehebung in Notfällen. Bereitstellungs- und Wartungsarbeiten werden mit Autorisierung und in Begleitung des Kunden durchgeführt.
- ewl hat keinen Zugriff auf Kundensysteme beziehungsweise auf die Software oder die Daten des Kunden.

9.2 Geheimhaltungspflicht

Die Vertragsparteien behandeln sämtliche, ihnen im Zusammenhang mit der Durchführung der Produktverträge zur Kenntnis gelangenden, nicht allgemein bekannten Informationen und Unterlagen, vertraulich und halten diese Dritten gegenüber geheim (nachfolgend «vertrauliche Informationen» genannt).

Die Geheimhaltungspflicht gilt auch gegenüber Mitarbeitenden der jeweiligen Vertragspartei, soweit diese nicht im betrieblichen Interesse in die Zusammenarbeit mit eingebunden und zur Bearbeitung der sich darauf beziehenden Angelegenheiten befugt sind.

9.3 Weitergabe vertraulicher Informationen

Die Weitergabe der vertraulichen Informationen an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung der jeweils anderen Vertragspartei.

Subunternehmer von ewl gelten nicht als Dritte. ewl kann die vertraulichen Informationen zum Zwecke der Vertragserfüllung an Subunternehmer weitergeben. Bei der Weitergabe an Subunternehmer stellt ewl sicher, dass die mit dem Kunden vereinbarte Geheimhaltungspflicht weitergegeben wird.

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die den Vertragsparteien bereits bekannt waren oder den Vertragsparteien ausserhalb der Zusammenarbeit bekannt werden. Die Vertragsparteien sind von der Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung befreit, wenn sie die erhaltenen Informationen auf Grund gesetzlicher Bestimmungen oder Verfügungen staatlicher Organe offenlegen müssen, jedoch nicht bevor der Sachverhalt der jeweils anderen Vertragspartei schriftlich angezeigt wurde. Legt die betroffene Vertragspartei entsprechende Rechtsmittel gegen die Offenbarung der Informationen ein, so ist die andere Vertragspartei auch weiterhin an ihre vertragliche Geheimhaltungsverpflichtung gebunden, soweit das Rechtsmittel aufschiebende Wirkung hat.

9.4 Einhaltung Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung sämtlicher anwendbarer Bestimmungen des Datenschutzes, insbesondere der kantonalen und bundesrechtlichen Datenschutzgesetze.

10 Inkrafttreten und Kündigung von Produktverträgen

10.1 Inkrafttreten von Produktverträgen

Produktverträge treten mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft. Die Vertragsdauer beginnt jeweils am im Produktvertrag vereinbarten Bezugstermin der Flächen beziehungsweise der Racks.

10.2 Vertragsdauer von Produktverträgen

Produktverträge werden mit einer festen Vertragsdauer vereinbart. Während der festen Vertragslaufdauer ist eine ordentliche Kündigung nicht möglich.

Nach Ablauf der festen Vertragsdauer oder eines Verlängerungsjahres verlängert sich ein Produktvertrag jeweils automatisch um ein Jahr, sofern er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten per Ende der festen Vertragsdauer oder per Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.

10.3 Ausserordentliche Kündigung von Produktverträgen

Beide Parteien sind berechtigt, aus wichtigen Gründen einen Produktvertrag ausserordentlich zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt jeder Umstand, der es der kündigenden Partei nach Treu und Glauben unzumutbar macht, am Produktvertrag festzuhalten, insbesondere:

- bei Nichtbeseitigung von Mängeln im Sinne von Art. 259b OR trotz Ansetzung einer angemessenen Frist;
- ein Zahlungsrückstand im Sinne von Art. 257d OR;
- bei Eröffnung des Konkurses oder eines Nachlassverfahrens über die Gegenpartei;
- bei mittlerer oder schwerer Verletzung eines Vertrags durch die Gegenpartei (wie zum Beispiel bei Nichteinhaltung des vereinbarten Service Levels), wenn die Gegenpartei nach schriftlicher Aufforderung die Verletzung nicht innert 60 Tagen beseitigt.

Die ausserordentliche Kündigung kann innerhalb von 30 Tagen nach Eintreten des wichtigen Grundes und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten per Ende eines Kalendermonats schriftlich erfolgen.

Die Partei, welche den wichtigen Grund für die ausserordentliche Kündigung gesetzt hat, hat die andere Partei für das vorzeitige Dahinfallen des Vertrags und die damit zusammenhängenden Folgen zu entschädigen. Hat der Kunde den wichtigen Grund gesetzt, schuldet er insbesondere die vertraglich vereinbarten Vergütungen, die bis zum Ende der vereinbarten Laufdauer geschuldet wären. Weitergehende Schadenersatzansprüche von ewl bleiben vorbehalten.

11 Schlussbestimmungen

11.1 Vertragsänderungen

Allfällige Ergänzungen und Änderungen der Produktverträge oder anderer Vertragsdokumente bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

Die jährlichen Preisanpassungen und Informationen über den neuen Preis im Preisblatt stellen keine Vertragsänderungen dar, sondern richten sich nach den in diesem Vertrag vereinbarten Indexierungen.

Ergänzungen und Änderungen dieser AGB gibt ewl in geeigneter Form dem Kunden rechtzeitig bekannt. Ohne schriftlichen Gegenbericht des Kunden innerhalb von 30 Tagen gelten die angepassten AGB als vom Kunden akzeptiert. Änderungen, die nicht in Schriftform erfolgen, sind ungültig.

11.2 Abtretung des Vertrags

Der Kunde kann die mit ewl eingegangenen Vertragsverhältnisse oder einzelne Rechte und Pflichten daraus nur mit schriftlicher Zustimmung von ewl übertragen oder abtreten. ewl wird die Zustimmung nur aus wichtigen Gründen verweigern.

ewl kann das Vertragsverhältnis oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden übertragen oder abtreten.

11.3 Verhandlungsklausel

Wenn sich die wirtschaftlichen, technischen oder rechtlichen Rahmenbedingungen, unter denen die Verträge zwischen den Parteien zustande gekommen sind, in unvorhersehbarer Weise massgeblich verändern, so dass einer Vertragspartei das Festhalten an einem Vertrag nach Treu und Glauben nicht mehr zugemutet werden kann, haben die Parteien Anspruch darauf, dass der entsprechende Vertrag nach Massgabe den geänderten Verhältnissen angepasst wird.

Dies gilt insbesondere bei:

- Feuersbrunst, Überschwemmungen, Naturkatastrophen sowie zivile und militärische Entscheide, welche zu einer Einstellung des Rechenzentrumsbetriebs führen;
- Taten, ausgeführt durch Dritte, einschliesslich Streiks, welche den Betrieb beeinträchtigen und die Vertragsparteien ausser Stand setzen, diesen Umständen zu begegnen und, wenn als Folge davon einem Partner die Erfüllung des Vertrags oder einzelner Bestimmungen, nicht mehr zugemutet werden kann
- Erlass neuer gesetzlicher Grundlagen.

Die Parteien verpflichten sich, im Rahmen des Zumutbaren alles zu unternehmen, um die generellen und geänderten Vertragsbedingungen in kürzester Zeit wieder erfüllen zu können, in einer Art und Weise, welche der ursprünglichen Absicht der Vertragsparteien und dem wirtschaftlichen Zweck ihrer Vereinbarung am nächsten kommt.

11.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGBs, der Produktverträge oder anderer Vertragsdokumenten unwirksam oder unvollständig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des jeweiligen Vertrags nicht beeinträchtigt.

Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame und wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt dem ursprünglich vereinbarten Vertragszweck am nächsten kommt.

11.5 Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte

Der Kunde ist verpflichtet, die geschuldeten Leistungen und seine Mitwirkungspflichten unabhängig einer eventuellen Meinungsverschiedenheit zwischen dem Kunden und ewl zu erbringen sowie sämtliche sich aus den Verträgen ergebenden Pflichten zu erfüllen. Der Kunde verzichtet auf jegliche Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte.

11.6 Anwendbares Recht

Der Vertrag zwischen ewl und dem Kunden sowie alle daraus entspringenden Rechte und Pflichten untersteht Schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1).

11.7 Gerichtsstand

Mit Ausnahme zwingender Gerichtsstände sind die ordentlichen Gerichte in Luzern ausschliesslich zuständig.