

Allgemeine Servicebestimmungen

1. Geltungsbereich

Diese allgemeinen Servicebestimmungen gelten für alle durch easylearn erbrachten Dienstleistungen. Diese umfassen insbesondere den Betrieb (Hostingservice) des easylearn LMS sowie weitere Dienstleistungen (Regieleistungen), beispielsweise: Beratung, Konfiguration, Installation, Integration, Support zum easylearn LMS oder durch die Kunden genutzten Software und Kurse von easylearn sowie die Erstellung von e-Learning-Kursen im Auftrag des Kunden. Die vorliegenden Servicebestimmungen sind Bestandteil der Verträge und Vereinbarungen zwischen easylearn und dem Kunden. Nur mit einer schriftlichen Einverständniserklärung beider Parteien können im Ausnahmefall von den Servicebestimmungen abweichende Bedingungen vereinbart werden.

Durch diese Servicebestimmungen soll der optimale Einsatz und die Funktionsfähigkeit der beim Kunden installierten oder durch den Kunden genutzten Software und Kurse sichergestellt werden.

Für die Nutzung des easylearn LMS und dessen Wartung, sowie der Standard e-Learning-Kurse von easylearn und der weiteren e-Learning Programme gelten ausschliesslich die allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbestimmungen.

2. Auftragsbestätigung

Umfang, Ausführung, Preise und Termine der Lieferung und Leistungen von Dienstleistungen von easylearn sind in der Auftragsbestätigung und allfälligen darin erwähnten Zusatzdokumenten geregelt.

3. Betriebsleistungen (Hostingservice)

Auf Wunsch stellt easylearn für den Kunden den Betrieb des easylearn LMS auf der von der easylearn hosting ag betriebenen Server-Infrastruktur sicher. Dafür kann auf Wunsch der von easylearn angebotene Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (AVV) unterzeichnet werden. Für sämtliche Leistungen im Bereich der Hostingservices haftet ausschliesslich die easylearn hosting ag.

easylearn ist bestrebt, ihre Dienstleistungen rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten. Der Kunde wird rechtzeitig über geplante Betriebsunterbrüche wie Wartungsarbeiten, Störungsbehebungen oder den Ausbau der Dienstleistungen informiert. easylearn kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen. Es gelten folgende Bestimmungen für den Betrieb:

a) Verfügbarkeit

easylearn verpflichtet sich, eine gesamthafte Verfügbarkeit des easylearn LMS gemäss Merkblatt von zwischen 98 bis 99.5 Prozent zu gewährleisten (Uptime pro Jahr) – dies ohne weitere Einschränkung.

Unterbrechungen aufgrund von angekündigten Wartungsarbeiten durch easylearn oder Dritte sowie Unterbrüche oder Ausfälle aufgrund von «höherer Gewalt» sind nicht in der garantierten Verfügbarkeit enthalten.

b) Datensicherung

easylearn verpflichtet sich, die aktuellen Daten der Installation täglich zu sichern und diese getrennt vom Server aufzubewahren. Wenn der Kunde wünscht, dass die Daten aus einem Backup wiederhergestellt werden, wird dies nach effektivem Aufwand nach den Stundenansätzen für System-Engineering-Leistungen von easylearn verrechnet. Die Wiederherstellung erfolgt nur nach schriftlichem Auftrag durch den Kunden.

c) Wartungsfenster

An allen von easylearn betriebenen Server-Systemen werden regelmässig Wartungsarbeiten durchgeführt. Während dieser Wartungsfenster stehen die easylearn-Produkte und -Services nicht

zur Verfügung. Geplante Wartungsarbeiten finden regelmässig monatlich statt. Die genauen Daten und Zeiten werden im easylearn LMS angekündigt und publiziert.

d) Technische Anpassungen

easylearn ist bestrebt, die verwendete Infrastruktur regelmässig anzupassen und auf dem neusten Stand zu halten, um einen optimalen Betrieb und hohe Sicherheitsstandards zu gewährleisten. Durch easylearn zur Optimierung der Leistungen realisierte Massnahmen und Anpassungen, z. B. aufgrund von technischen Entwicklungen, Sicherheitsanforderungen, Veränderungen von Leistungen von Vertragspartnern oder der für den Betrieb eingesetzten Software, können zu Anpassungen des Leistungsangebots führen. Solche Massnahmen können nicht als Gründe für eine ausserordentliche Auflösung bestehender Verträge geltend gemacht werden.

4. Regieleistungen

Regieleistungen sind weder durch die Nutzungs- noch durch die Betriebsgebühr abgedeckt und werden nach Aufwand oder gemäss den in der Auftragsbestätigung enthaltenen Bestimmungen in Rechnung gestellt. Als Regieleistungen gelten:

- Support: Telefonische Auskunft zur Verwendung von easylearn während der Bereitschaftszeiten von Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr.
- Ferneinwirkung: Diagnose und Wartungsarbeiten mittels direkter Informationsübertragung zwischen dem System von easylearn und dem System des Kunden. Der Kunde hat die notwendigen Kommunikationssysteme sicherzustellen, damit easylearn die Abklärungen treffen und die Eingriffe im System des Kunden direkt vornehmen kann.
- Kursentwicklung: Beratung und/oder Realisierung im Zusammenhang mit e-Learning Kursentwicklungen.
- Projekt- und Konzeptarbeiten: Beratung in Bezug auf die optimale Verwendung der Software, namentlich über deren zweckgerechten Gebrauch und Einsatz.
- Kundens Schulung: Anwenderausbildung zur Bedienung der Software.
- System Engineering Dienstleistungen: Installation und Konfiguration der Server-Infrastruktur.
- Integrationsleistungen: Umsetzung individueller Schnittstellen zur Integration von easylearn LMS in Umsysteme.

5. Auftragsdatenverarbeitung

Auf Wunsch kann easylearn für Kunden den Betrieb des easylearn LMS als Auftragsdatenverarbeiter übernehmen und gemäss Weisungen des Kunden durchführen. In diesem Fall übernimmt easylearn gegen eine jährliche Gebühr eine erweiterte Unterstützungs- und Beratungsleistung, in der Rolle des Application Owners. Werden Leistungen in dieser Art vereinbart, wird der easylearn Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (AVV) abgeschlossen.

6. Lieferung und Art der Leistungserbringung

Lieferung und Leistung erfolgen gemäss der Schätzung in der Auftragsbestätigung. easylearn entscheidet sich für die effizienteste Art der Leistungserbringung.

Kunden gewähren easylearn Zugang zum LMS für Anwendersupport und zur Serverinfrastruktur für technischen Support im Bereich Systems Engineering. Allfällig notwendige Reisekosten trägt der Kunde.

7. Prüfung und Annahme der Regieleistung / Rechte bei Mängeln

Der Kunde hat die Regieleistungen unmittelbar nach Erhalt zu prüfen und easylearn innerhalb von 10 Tagen allfällige Mängel unverzüglich schriftlich bekannt zu geben. Anderenfalls gilt die Leistung als angenommen. Im Fall von rechtzeitig mitgeteilten Mängeln hat der Kunde ausschliesslich Anspruch auf Nachbesserung. Jegliche weitergehende Gewährleistung wird abgelehnt.

8. Lieferungs- und Leistungsänderungen

Lieferung und Leistung erfolgen gemäss Auftragsbestätigung. Die Kosten für Regieleistungen basieren auf einer Einschätzung aufgrund der dokumentierten Anforderungen. easylearn strebt die Einhaltung dieser Einschätzung an. Die Verrechnung erfolgt nach effektivem Aufwand.

Verschiebt der Kunde einen vereinbarten Lieferungstermin während der letzten zwei Werktage vor dem vereinbarten Termin, so können ihm bis zu 50% der geplanten Stunden in Rechnung gestellt werden. Sollte sich die Lieferung einer Leistung aufgrund von Änderungen seitens des Kunden verzögern und den vereinbarten Liefertermin aus der Auftragsbestätigung um mehr als einen Monat überschreiten, behält sich easylearn das Recht vor, die Leistung gemäss der Auftragsbestätigung mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen zu fakturieren. Werden Sublieferanten eingesetzt, gelten deren jeweiligen Bedingungen.

9. Abbruch eines Auftrags oder Kündigung

a) für Regieleistungen

Wenn Regieleistungen aus einer Auftragsbestätigung vor deren vollständiger Ausführung vom Kunden storniert, resp. gekündigt werden, wird der gesamte Rechnungsbetrag in Rechnung gestellt, sofern bereits über 50% der verrechenbaren Leistungen erbracht wurden. Wurden bis zum Zeitpunkt der Kündigung resp. Stornierung weniger als 50% der Leistungen erbracht, werden die verrechenbaren Leistungen mit einem Zuschlag von 20% in Rechnung gestellt.

b) für Betriebsleistungen (Hostingservice) und Auftragsdatenverarbeitung

Die Betriebsleistungen werden für die in der Auftragsbestätigung angegebene Dauer vereinbart, mindestens jedoch für 1 Jahr. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht spätestens 3 Monate vor Ende des Vertragsjahres schriftlich von einer Partei gekündigt wird.

10. Preise und Gültigkeit

Die angegebenen Preise bzw. Gebühren basieren auf der jeweiligen Auftragsbestätigung und verstehen sich netto exklusiv MwSt., ab Domizil easylearn. Die Offerten haben eine Gültigkeit von 60 Tagen, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Das Recht zur Verrechnung von Gegenansprüchen, auch wenn sie aus der gleichen Auftragsbestätigung oder deren Anfechtung herrühren, bedarf der schriftlichen Zustimmung von easylearn.

11. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen sowie Zahlungsverzug

Regieleistungen werden monatlich nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt jeweils 30 Tage netto.

Betriebsleistungen (Hostingservices) werden jeweils im Voraus für die kommende Zeitperiode in Rechnung gestellt. Für Leistungen, welche durch die easylearn hosting ag erbracht werden, übernimmt die easylearn schweiz ag das Inkasso. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage netto.

Hält der Kunde die vereinbarten Zahlungstermine nicht ein, hat er ohne besondere Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins von 4% zu entrichten.

Kommt der Kunde der Entrichtung von aus dem Vertrag entstandenen Gebühren und Forderungen auch nach mehrmaliger Mahnung nicht nach, kann easylearn sämtliche oder ausgewählte Leistungen vorübergehend oder dauerhaft einstellen und/oder den Vertrag fristlos kündigen.

12. Technische Unterlagen und geistiges Eigentum

Alle Produkte, Dokumentationen, Webseiten, Kursunterlagen, Verfahrensmethoden und darin enthaltenes Know-how von easylearn sind urheberrechtlich geschützt und gehören, soweit nicht anders bestimmt, ausschliesslich und umfassend easylearn. Das vollständige oder teilweise Reproduzieren, Verbreiten, Übermitteln (elektronisch oder mit anderen Mitteln), Modifizieren, Verknüpfen oder Benutzen der Inhalte für öffentliche oder kommerzielle Zwecke ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von easylearn untersagt. Erstellt easylearn e-Learning-Kurse im Auftrag des Kunden, liegt das Urheberrecht an den jeweiligen Kursinhalten beim Kunden.

easylearn und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, sämtliche Informationen, namentlich Software, technische Unterlagen, Dokumentationen (Konzepte, Schulungsunterlagen, e-Learning-Inhalte, Handbücher, Wissensobjekte usw.) und kommerzielle Angaben, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Vertragsbeziehung bekannt werden, ohne Zustimmung der Gegenpartei nur für den vereinbarten Gebrauch zu benutzen und sie Dritten nur so weit zugänglich zu machen, als es für die Sicherstellung eines ordentlichen Betriebes der Software-Anwendungen unerlässlich ist.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Datenschutz-, Urheber- und Nutzungsrechte an den Materialien (Bilder, Video- und Audiodateien, Dokumente, etc.), die er easylearn zur Erstellung von e-Learning Kursen zur Verfügung stellt.

easylearn hat das Recht, Aufgaben und Dienstleistungen an Dritte als Sublieferanten zu vergeben. Dies jedoch nur dann, wenn die Leistungserbringung dadurch nicht eingeschränkt wird. easylearn bleibt dabei in Verantwortung gegenüber den Kunden.

13. Massgeblichkeit der Unterlagen

Technische Unterlagen, wie Beschreibungen, Abbildungen, Pflichtenhefte, Prospekte und dergleichen, sind nur annähernd massgebend, soweit diese nicht von easylearn schriftlich als verbindlich bestätigt wurden. Notwendig erscheinende Änderungen ohne Vorankündigung sind easylearn vorbehalten.

14. Schlussbestimmungen

easylearn behält sich das Recht vor, diese allgemeinen Servicebestimmungen jederzeit zu ändern. Änderungen werden auf der Website von easylearn zugänglich gemacht und treten mit ihrer Aufschaltung in Kraft. An bestehende Kunden und Partner werden solche Änderungen frühzeitig kommuniziert.

15. Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand für beide Parteien ist der Sitz von easylearn. Diese darf jedoch auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.

Stand Juli 2024 - Änderungen vorbehalten