

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Barracuda Networks AG (im Folgenden kurz „Barracuda Networks“ genannt) für Software Support:**1. Geltungsbereich**

- (1) Die Barracuda Networks schliesst Software Support Verträge ausschliesslich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Barracuda Networks Software Support („Support-AGB“) ab. Diese gelten auch für zukünftige Supportverträge, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (2) Den Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Etwas anderes gilt nur, wenn und soweit die Barracuda Networks die Bedingungen des Kunden schriftlich anerkennt.
- (3) Das Schweigen der Barracuda Networks auf derartige abweichende Bedingungen gilt nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen.

2. Vertragsschluss

- (1) Die Angebote der Barracuda Networks erfolgen stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn die Barracuda Networks den Auftrag des Kunden schriftlich oder fernschriftlich bestätigt. Für den Inhalt des Vertrages ist die schriftliche Auftragsbestätigung der Barracuda Networks massgebend.
- (2) Der Vertragsinhalt und damit die vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus dem Supportvertrag und den dazugehörigen Anlagen mit den darin enthaltenen Ankreuzungen des Kunden, sowie aus den Support-AGB.
- (3) Bei einem individuellen Angebot der Barracuda Networks kommt der Vertrag durch den schriftlichen Auftrag des Kunden mit Bezug auf das unveränderte Angebot zustande.
- (4) Alle weiteren Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst.
- (5) Etwaige Änderungswünsche des Kunden können nach Auftragserteilung nicht mehr berücksichtigt werden, es sei denn, dass dies ausdrücklich vereinbart worden ist.
- (6) Technische Beschreibungen oder Leistungsdaten sind nur dann verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

- (7) Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der Barracuda Networks abtreten.

3. Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand des Software Support Vertrages ist die entgeltliche, den Kunden unterstützende und beratende Dienstleistung der Barracuda Networks hinsichtlich der Erhaltung der Einsatzfähigkeit von Barracuda Networks Products des Kunden.
- (2) Die vertragsgegenständlichen Leistungen der Barracuda Networks sind beschränkt auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen, welche sich bei der Erhaltung der Einsatzfähigkeit der Barracuda Networks Products des Kunden ergeben. Die Barracuda Networks steht auch für allgemeine Fragen und Beratung zu Barracuda Networks Products zur Verfügung. Ausgenommen sind jedoch jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Mass hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und Ähnlichem (Consulting). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Kunden. Nicht unterstützt werden auch Linuxderivate anderer Hersteller als Systemplattform, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Wird im Rahmen der Unterstützung bei einer konkreten Problemstellung ein Fehler im Softwareprodukt Barracuda Networks festgestellt, hat der Kunde nur Anspruch auf die Behebung des Softwarefehlers im Zuge der allgemeinen Bereitstellung einer Lösung, z.B. durch die Zurverfügungstellung eines aktualisierten Softwarepaketes auf einem FTP- oder HTTP-Server von Barracuda Networks.

- (3) Die vertragsgegenständlichen Leistungen der Barracuda Networks erstrecken sich keinesfalls auf Probleme, die nachweislich auf nicht vereinbarte Manipulationen des Kunden an den Kernprozessabläufe der Barracuda Networks Products zurückzuführen sind. Zu solchen Manipulationen zählen unter anderem jegliche Veränderungen an System-relevanten Skripten und Binaries, die Teil des Lieferumfangs von Barracuda Networks Products darstellen, Updates auf nicht von Barracuda Networks freigegebene Kernel-Versionen, sowie die Installation jeglicher Softwarepakete ausserhalb eines kumulativen Updates in Form eines von Barracuda Networks zur Verfügung gestellten Patches oder Hotfixes. Jene anlassbezogenen Aufwände, die Barracuda Networks bis zur Auffindung einer derartigen Manipulation als Ursprung der Supportanfrage erwachsen, können gesondert gemäss 7.2 verrechnet werden.
 - (4) Die Barracuda Networks ist ermächtigt die Support Leistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte der Barracuda Networks zu erbringen.
- 4. Leistungszeit – Leistungserfolg**
- (1) Soweit nicht anders vereinbart, schuldet die Barracuda Networks ihre vertragsgegenständlichen Leistungen ausschliesslich an Werktagen in der Zeit von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Samstage, Sonntage und alle Eidgenössischen und Kantonalen Feiertage der Schweiz, bzw. des Kantons Zürich gelten nicht als Werktage.
 - (2) Die Leistungen der Barracuda Networks werden durch Unterstützung per Telefon oder E-Mail erbracht. Der Kunde kann seine Anfragen telefonisch, per E-Mail oder über eine Webseite der Barracuda Networks stellen.
 - (3) Die Anfragen des Kunden werden mit einer vom Leistungspaket abhängigen Reaktionszeit innerhalb des unter 4.1 definierten Zeitfensters beantwortet. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage und der Reaktion durch die Barracuda Networks liegt. Eine Reaktion besteht im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems. Die Reaktionszeiten für die Leistungspakete werden im Software Support Vertrag geregelt.
 - (4) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.
 - (5) Leistungen werden nur bezüglich eines EDV-Systems des Kunden erbracht, das von seinem Umfang her den Klassifizierungen entspricht, die der Kunde im zum Auftrag gehörenden Formular und dessen Anlagen vorgenommen hat. Stellt die Barracuda Networks fest, dass diese Klassifizierung nicht den tatsächlichen Gegebenheiten entspricht, kann die Barracuda Networks eine erneute Klassifizierung auch zum Nachteil des Kunden vornehmen. Sofern sich aus dieser neuen Klassifizierung höhere Ansprüche der Barracuda Networks an den Kunden hinsichtlich der Vergütung (siehe 7.2) der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben, können diese Ansprüche nacherhoben werden.
 - (6) Die Lösung einer konkreten Problemstellung kann in der Nennung einer alternativen Konfiguration, in der das Problem nicht auftritt, in der Mitteilung der Bereitstellung von geänderter Software zum nächsten Termin der allgemeinen Verfügbarkeitmachung oder in der substantiierten Mitteilung der wirtschaftlichen oder technischen Undurchführbarkeit bestehen. Im letzteren Fall ist die Barracuda Networks angehalten, einen für den Kunden zumutbaren Lösungsvorschlag für eine alternative Konfiguration zu unterbreiten. Eine Lösung gilt als zumutbar, falls die geforderte Funktionalität zwar mit geringen Einbussen in Performanz und Handhabung einhergeht, aber im Wesentlichen geleistet wird. Eine Lösung gilt als erbracht, falls die gemeldete Störung vollgültig beseitigt wurde, im Rahmen des Zumutbaren auch allenfalls unter Hinnahme einer Funktionalitätseinbusse.
 - (7) Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Kunde nicht innerhalb von 8 Tagen nach Absenden der abschliessenden Mitteilung durch Barracuda Networks substantiiert schriftlich widerspricht.

5. Selbstbelieferungsvorbehalt und höhere Gewalt

- (1) Erhält die Barracuda Networks aus von ihr nicht zu vertretenden Gründen Lieferung oder Leistung von Unterlieferanten oder Subunternehmern nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, so wird die Barracuda Networks den Kunden rechtzeitig schriftlich informieren. Als schriftlich gilt auch eine Mitteilung per EMail. In diesem Fall ist die Barracuda Networks berechtigt, die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages, ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit sie ihrer vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Der höheren Gewalt gleich stehen Streik, Aussperrung, behördliche Eingriffe, Energie und Rohstoffknappheit, Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen z.B. durch Feuer, Wasser, Elektronikschäden, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder -rechnern und Maschinenschäden und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht von der Barracuda Networks schuldhaft herbeigeführt worden sind.
- (2) Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach (1) der vereinbarte Leistungstermin oder die Leistungsfrist um mehr als zwei Wochen überschritten, so ist der Kunde berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teiles vom Vertrag zurückzutreten.

6. Laufzeit und Kündigung

- (1) Die Laufzeit eines Vertrags (Zeitvertrag) beträgt zwölf Monate, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde. Der Vertrag (Zeitvertrag) verlängert sich nach Ablauf automatisch um die Dauer der vereinbarten Laufzeit, längstens jedoch um ein Jahr, sofern er nicht nach 5. (3) rechtzeitig gekündigt wird.
- (2) Der Vertrag (Zeitvertrag) kann mit einer Frist von drei Monaten zum vereinbarten Laufzeitende von jeder Partei gekündigt werden.
- (3) Ausserordentliche Kündigung kann nur aus wichtigem Grund, dann aber auch fristlos erfolgen.

7. Vergütung und Zahlungsweise

- (1) Alle Preise verstehen sich grundsätzlich in Schweizer Franken (CHF), zuzüglich der vom Kunden zu tragenden Mehrwertsteuer in der jeweils gesetzlichen Höhe.

- (2) Bei Zeitverträgen sind die vertragsgegenständlichen Leistungen pauschal durch die während der Laufzeit anfallenden Beiträge abgegolten. Leistungen, die nicht Vertragsbestandteil sind, werden, sofern hierzu nicht eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, auf der Basis der jeweils gültigen Preislisten für entgeltliche Auftragsarbeiten von Barracuda Networks, nach Stundensätzen abgerechnet, die in Einheiten von ganzen Stunden abgerechnet werden.
- (3) Das vom Kunden zu zahlende Entgelt für Supportverträge ist im voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kasse.
- (4) Ausstehende Zahlungen führen neben der Leistungsverweigerung zur Fälligkeit von Verzugszinsen in Höhe von zwei Prozent über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank. Als Tag der Zahlung gilt das Datum der Gutschrift auf dem Konto von Barracuda Networks. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.
- (5) Die Barracuda Networks ist berechtigt, die Vergütung einseitig angemessen zu erhöhen, soweit sich Materialbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten sowie Energiekosten sowie Kosten für Telekommunikation einzeln oder insgesamt erhöhen, wenn zwischen Vertragsabschluss und den Leistungen der Barracuda Networks mehr als vier Monate liegen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag im Falle der Ausübung vorstehenden Rechtes binnen vierzehn Tagen nach Ausübung des Rechtes fristlos zu kündigen, soweit die Preiserhöhung jeweils 10 % der vereinbarten Vergütung übersteigt.
- (6) Werden Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder Umstände bekannt, die nach dem pflichtgemässen kaufmännischen Ermessen der Barracuda Networks begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden entstehen lassen und zwar auch solche Tatsachen, die schon bei Vertragsabschluss vorlagen, der Barracuda Networks jedoch nicht bekannt waren oder bekannt sein mussten, so ist die Barracuda Networks unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte in diesen Fällen berechtigt, die Weiterarbeit an laufenden Aufträgen einzustellen und für noch ausstehende Leistungen Vorauszahlungen oder Stellung von ihr genehmer Sicherheiten zu verlangen und nach erfolglosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist für die Leistung von solchen Sicherheiten vom Vertrag zurückzutreten oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen.

- (7) Eine Verrechnung seitens des Auftraggebers mit bestrittenen oder unbestrittenen Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer ist ausgeschlossen (Verrechnungsverbot)..

8. Ausschluss und Begrenzung der Haftung

- (1) Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist die Auftragnehmerin verpflichtet, soweit gesetzlich eine zwingende Haftung vorgesehen ist.
- (2) Für Vermögensschäden, die dem Auftraggeber aus der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, Verzug oder Unmöglichkeit aufgrund leichter Fahrlässigkeit der resultieren, haftet die Auftragnehmerin – sofern im Dienstleistungsvertrag diesbezüglich nichts anderes vorgesehen ist – bis zum dreifachen der jährlichen Vertragssumme, aber maximal insgesamt CHF 10.000,- (in Worten: Schweizer Franken zehntausend).
- (3) Keine Haftung der Auftragnehmerin besteht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn sowie insbesondere für Schäden, die durch ein vom Auftraggeber abgeändertes, bearbeitetes oder sonst umgestaltetes Werk der Auftragnehmerin verursacht werden oder an einem solchen entstanden sind.
- (4) Eine nicht ordnungsgemässe Vertragserfüllung durch die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von Barracuda Networks, gleich aus welchem Grund, ist dieser vom Auftraggeber – bei sonstigem Verlust allfälliger Ansprüche – unverzüglich zur Kenntnis zu bringen.
- (5) Für den Verlust von Daten haftet Barracuda Networks nicht. Die Datensicherung obliegt dem Auftraggeber. Dieser ist verpflichtet, vor Beginn der Dienstleistung oder währenddessen geeignete Sicherungsmassnahmen zu ergreifen.
- (6) Eine über die vorstehenden Absätze hinausgehende Haftung der Barracuda Networks ist (vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen) gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen. Dieser Ausschluss umfasst insbesondere Ansprüche aus positiver Vertragsverletzung, Verschulden bei Vertragsabschluss, schuldhaftes Verletzung von Gewährleistungspflichten sowie Ansprüche aus Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Beauftragten von Barracuda Networks.

9. Vertraulichkeitsvereinbarung

Die Informationen und Daten, die der Kunde der Barracuda Networks überlässt, gelten als nicht vertraulich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart.

10. Erfüllungsort - Gerichtsstand - Teilnichtigkeit

- (1) Der Erfüllungsort für alle vertraglichen Leistungen sowie alle Geldleistungen ist Zürich.
- (2) Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und der Barracuda Networks gilt ausschliesslich materielles Schweizer Recht (Obligationenrecht) unter Ausschluss des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht (IPRG).
- (3) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten hinsichtlich des Vertrages ist das sachlich zuständige Gericht in Innsbruck.
- (4) Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: August 2010