

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung der Software Enzian- Plus im SaaS-Modell

**KLOSSNER und Partner AG**

Honeggweg 10b

3612 Steffisburg

Schweiz

(nachfolgend «KLOSSNER»)

Datum:	31. Oktober 2023
Version:	1.1

## **1. GELTUNGSBEREICH**

### **1.1. Was regeln diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen?**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Vertragsleistungen von KLOSSNER, die mit der Nutzung und Überlassung des Produktes EnzianPlus (nachfolgend: «Software») zusammenhängen.

### **1.2. Gelten noch andere Bedingungen?**

Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Bedingungen des Kunden werden ausdrücklich wegbedungen.

## **2. KOSTENLOSE TESTPERIODE**

### **2.1. Welche Bestimmungen gelten für das Testmodul?**

KLOSSNER stellt dem Kunden für die Dauer einer einmaligen Testperiode von 60 Tagen die Software unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Die Software verbleibt in jedem Fall im Eigentum von KLOSSNER. Das Urheberrecht an der Software steht KLOSSNER zu. Die Testperiode beginnt, sobald sich der Kunde via Registration Zugang zur Software verschafft.

Die folgenden Regelungen dieser Allgemeinen Bestimmungen gelten mutatis mutandis auch während der Testperiode: Ziff. 1 (Geltungsbereich); Ziff. 2 (Testperiode); Ziff. 4 (Grundsätze); Ziff. 5.3 (Nutzungsbeschränkungen); Ziff. 8.6 (Datenlöschung); Ziff. 9 (Haftung); Ziff. 10 (Immaterialgüterrechte); Ziff. 11 (Vertraulichkeit und Datenschutz) und Ziff. 12 (Schlussbestimmungen).

KLOSSNER stellt dem Kunden die Software während der Testperiode «wie sie ist» und mit sämtlichen Mängeln und Fehlern zur Verfügung. Die Haftung wird im gesetzlich zulässigen Masse ausgeschlossen. Während der Testperiode ist der Kunde selbst für eine angemessene Datensicherung verantwortlich. Ausserdem besteht während dieser Zeit kein Softwarepflege- oder Supportanspruch.

### **2.2. Wie verläuft der Übergang von der Testperiode zur ordentlichen Lizenz?**

Nach Ablauf der Testperiode verfallen sämtliche Nutzungsrechte an der Software. Für die Löschung der vom Kunden erfassten Daten gilt Ziff. 8.6.

Will der Kunde die Software weiter nutzen, so hat er eine kostenpflichtige Lizenz zu erwerben. In diesem Fall werden die vom Kunden erfassten Daten auf die kostenpflichtige Instanz übertragen.

## **3. KOSTENPFLICHTIGE LIZENZ**

### **3.1. Wie kommt der Vertrag zustande?**

Der Kunde registriert sich auf der Plattform von KLOSSNER und wählt dort das gewünschte Lizenzmodell aus. Der Vertrag zwischen KLOSSNER und dem Kunden kommt zustande, sobald der Kunde die Zahlung für das erste Vertragsjahr getätigt hat und diese Zahlung bei KLOSSNER eingegangen ist.

### **3.2. Was ist der Vertragsgegenstand?**

KLOSSNER überlässt dem Kunden die Software für eine zeitlich beschränkte Nutzungsdauer im «Software-as-a-Service»-Modell (nachfolgend: «SaaS»). Dem Kunden wird dadurch die Nutzung der Software über das Internet ermöglicht, wobei die Software selbst und die entsprechenden Datenbanken auf von KLOSSNER gemieteten Servern läuft.

Die spezifische Vertragsleistung ergibt sich aus dem vom Kunden gewählten Lizenzmodell. Die Funktionalitäten der Software sind abrufbar über: [www.enzianplus.ch/funktionen](http://www.enzianplus.ch/funktionen)

## **4. GRUNDSÄTZE DER LEISTUNGSERBRINGUNG**

### **4.1. Wie erbringt KLOSSNER die Vertragsleistung?**

KLOSSNER erbringt die Vertragsleistungen in der Regel persönlich bzw. durch ihre Mitarbeitenden. KLOSSNER kann aber jederzeit Dritte zur Erfüllung beiziehen, sofern KLOSSNER es für nötig erachtet. Eine vorgängige Information an den Kunden erfolgt nicht.

KLOSSNER verpflichtet sich, die vereinbarten Vertragsleistungen sorgfältig und fachgerecht zu erbringen. In diesem Zusammenhang ist KLOSSNER verantwortlich für die Auswahl von geeigneten Mitarbeitenden und Dritten sowie für deren Instruktion.

### **4.2. Wo erbringt KLOSSNER die Vertragsleistung?**

Die Vertragsleistungen können in den Geschäftsräumlichkeiten von KLOSSNER (welche auch sämtliche Remotearbeitsplätze von KLOSSNER beinhalten), vor Ort beim Kunden oder bei einem Dritten durchgeführt werden.

Die Standorte der Applikations- und Datenbankserver sind in der Schweiz und werden durch KLOSSNER gemietet.

### **4.3. Wann erbringt KLOSSNER die Vertragsleistung?**

Die Software steht dem Kunden in der Regel während 24 Stunden an sieben Tagen die Woche zur Verfügung.

Supportleistungen und Anwenderschulungen führt KLOSSNER in der Regel während den Geschäftszeiten durch.

### **4.4. Sind die vereinbarten Termine verbindlich?**

Die von den Parteien vereinbarten Termine sind grundsätzlich unverbindlich. KLOSSNER wird auch unverbindliche Termine nach Möglichkeit einhalten. Verbindliche Termine sind von den Parteien explizit als solche zu bezeichnen.

### **4.5. Was passiert bei Verzögerungen?**

Ergeben sich Verzögerungen, wird KLOSSNER den Kunden über die Verzögerung und deren voraussichtliche Dauer informieren. KLOSSNER hat in jedem Fall das Recht, die geschuldete Leistung innert einer angemessenen Nachfrist zu erbringen.

Ist KLOSSNER von einem Ereignis höherer Gewalt gemäss Ziff. 9.5 betroffen und ist die Leistungserbringung dadurch stark beeinträchtigt, steht die Leistungspflicht von KLOSSNER für die Dauer der Beeinträchtigung still.

### **4.6. Welche Mitwirkungspflichten hat Kunde?**

Der Kunde unternimmt alles, was zur Erfüllung der Vertragspflichten durch KLOSSNER notwendig ist (sog. «Mitwirkungspflichten»). Er ist namentlich verantwortlich für:

- a) die rechtzeitige Aufklärung über sämtliche Tatsachen, welche die vertragsgemässe Leistungserbringung durch KLOSSNER erschweren;
- b) die Unterstützung von KLOSSNER bei einer allfälligen Störungsanalyse und Mängelbehebung;
- c) den angemessenen Schutz der Zugangsdaten sowie die Herstellung eines gesicherten Zugriffs auch die Software.

### **4.7. Was passiert, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt?**

Die Pflichten von KLOSSNER zur Erbringung der Vertragsleistung sind eingeschränkt oder entfallen, wenn die vereinbarten oder vorausgesetzten Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht innerhalb der vereinbarten Frist und der vereinbarten Form erbracht werden und eine schriftlich angesetzte, angemessene Nachfrist erfolglos geblieben ist. Der Preis für die Vertragsleistung bleibt trotzdem geschuldet.

KLOSSNER ist berechtigt, dem Kunden Rechnung zu stellen für Mehraufwände und Mehrkosten, die aus der fehlenden oder ungenügenden Mitwirkung des Kunden resultieren.

## **5. KONKRETE VERTRAGSLEISTUNG**

### **5.1. Was ist die Vertragsleistung?**

KLOSSNER bietet dem Kunden folgende kostenpflichtige Dienstleistungen an:

- a) Nutzungsmöglichkeit der Software via Internet und Hosting der darin erfassten Daten des Kunden;
- b) Serviceleistungen (Support, Wartung, Aktualisierungen, Datensicherung);
- c) Anwenderschulungen.

Das aktuelle Angebot ist jeweils auf der Webseite von KLOSSNER ersichtlich.

### **5.2. Was beinhaltet die Lizenz?**

KLOSSNER stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages die Software zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung. Der Kunde erhält das nicht ausschliessliche Recht, die Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen über das Internet zu nutzen (einfache Lizenz).

Die Software verbleibt im Eigentum von KLOSSNER. Das Urheberrecht an der Software steht KLOSSNER zu.

Der Kunde erwirbt gemäss den Bestimmungen des Lizenzvertrages mit einer Grundlizenz die Nutzungsrechte für einen Hauptarbeitsplatz. Dieser beinhaltet sämtliche Grundfunktionalitäten und ist nur auf einem Gerät gleichzeitig nutzbar.

### **5.3. Welche Nutzungsbeschränkungen hat der Kunde zu beachten?**

Die Übertragung der Lizenz an Dritte ohne vorherige Zustimmung durch KLOSSNER ist nicht erlaubt. Der Kunde darf seinen Zugang zur Software weder entgeltlich oder unentgeltlich Dritten zur Verfügung stellen.

Eine Nutzungsberechtigung zur Kommerzialisierung der Software durch den Kunden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Der Kunde behandelt seine Zugangsdaten mit der nötigen Sorgfalt, um deren Missbrauch durch unbefugte Personen/Bots zu verhindern.

Dem Kunden ist es untersagt, Inhalt der Software von KLOSSNER zu scrapen oder zu kopieren, Inhalte bzw. Funktionalitäten der Software in eigene Werke bzw. Werke Dritte einzubinden oder basierend auf der Software ein Konkurrenzprodukt zu schaffen bzw. Dritte dabei zu unterstützen.

Verstösst der Kunde gegen diese Nutzungsbeschränkungen, kann ihm KLOSSNER die Nutzungsbefugnis ohne Vorwarnung entziehen.

### **5.4. Welche Software-Pflegeleistungen erbringt KLOSSNER?**

KLOSSNER entwickelt die Software weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern, soweit dies für die Funktionsfähigkeit der Software notwendig ist. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Ergebnisse (z.B. Anpassung der Software).

KLOSSNER überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Massgabe der technischen Möglichkeiten Softwarefehler. Ein Fehler liegt namentlich vor, wenn die Software, die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

### **5.5. Wie erfolgt das Datenhosting?**

KLOSSNER überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten.

Der Kunde bleibt der alleinige Berechtigte an seinen Daten und kann während der Laufzeit des Vertrages die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von KLOSSNER besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt in der Regel mittels Bereitstellung zum Download in einem gängigen Format.

KLOSSNER stellt sicher, dass die gespeicherten Daten im Rahmen der technischen Möglichkeiten abrufbar sind.

Sofern der Speicherplatz nicht genügend gross ist, verpflichtet sich KLOSSNER zu rechtzeitiger Information des Kunden. Der Kunde kann zusätzlichen Speicherplatz bestellen. Unterlässt er dies, werden Daten, die den vorhandenen Speicherplatz übersteigen, nicht mehr gespeichert.

Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst

#### **5.6. Wie gewährleistet KLOSSNER die Datensicherheit und Datenverfügbarkeit?**

KLOSSNER trifft geeignete technische und organisatorische Vorkehrungen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, der Datenintegrität zum Schutz vor Datenverlust und zur Verhinderung von unbefugten Zugriffen auf die Daten des Kunden.

Es werden tägliche Back-Ups für alle Daten der letzten 30 Tage erstellt. Zudem liegt für die letzten drei Monate ein Backup eines Stichtags vor. Diese dienen dazu, den letzten zugänglichen Zustand im Falle von technischen Problemen wiederherzustellen. Sie dienen nicht dazu, einen historischen Zustand aus anderen Gründen wiederherzustellen oder nachzuvollziehen.

#### **5.7. Welche Supportleistungen werden angeboten?**

Mit dem Erwerb der ersten Grundlizenz erhält der Kunde eine einmalige Supportgutschrift von 30min Supportzeit. Weitere Supportzeit kann der Kunde in Paketen erwerben.

Im Rahmen der technischen Möglichkeiten und eigenen Ressourcen unterstützt KLOSSNER den Kunden im Umfang der erworbenen Supportzeit. Diese Hilfestellungen umfassen technische Auskünfte, die Störungsanalyse und deren Behebung bzw. Umgehung sowie Empfehlungen in Bezug auf die optimale Nutzung

der Software. Der Support wird nach Best Effort erbracht.

KLOSSNER kann den Kunden alternativ auf Schulungsangebote und –material verweisen, um eine nachhaltige Nutzung der Software zu fördern.

#### **5.8. An wen kann sich der Kunde bei Supportanfragen richten?**

Die Supportorganisation von KLOSSNER ist während der auf der Webseite angegebenen Supportzeit per E-Mail erreichbar. Der Kunde kann nicht damit rechnen, dass KLOSSNER Anfragen ausserhalb der Supportzeit beantwortet bzw. bearbeitet.

#### **5.9. Unter welchen Voraussetzungen erbringt KLOSSNER keine Supportleistungen?**

Auf die Beseitigung von Fehlern und Störungen, welche auf eine nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Software oder unsachgemässe Systemvoraussetzungen beim Kunden zurückzuführen sind, besteht kein Anspruch.

#### **5.10. Welche Schulungen werden angeboten?**

KLOSSNER bietet für die Nutzung der Software Schulungen an, die auf die verschiedenen Anwenderniveaus ausgerichtet sind. Das detaillierte Schulungsangebot und die Preise können auf der Webseite von KLOSSNER abgerufen werden.

## **6. GEWÄHRLEISTUNG**

### **6.1. Wie ist die Gewährleistung von KLOSSNER ausgestaltet?**

KLOSSNER leistet für die Funktions- und Betriebsbereitschaft der Software und für die damit zusammenhängenden Dienstleistungen (Backup, Datenhosting, Support, Softwarepflege, Schulungen, etc.) Gewähr gemäss den Bestimmungen in diesen AGB.

Der Kunde hat, soweit in diesen AGB nichts Abweichendes vorgesehen ist, ausschliesslich Anspruch auf Nachbesserung.

Alle weiteren Gewährleistungsansprüche werden, soweit dies gesetzlich zulässig ist, vollumfänglich ausgeschlossen.

### **6.2. Unter welchen Umständen erfolgt eine Nachbesserung durch KLOSSNER?**

Der Kunde ist verpflichtet, Leistungen von KLOSSNER unmittelbar nach deren Inbetriebnahme bzw. Integration in die Software zu prüfen und allfällige Mängel (namentlich auch Störungen) innert zehn (10) Tagen in Textform zu melden (sog. «Rügefrist»).

Versteckte Mängel sind sofort nach deren Entdeckung in Textform zu melden. Die Gewährleistung für versteckte Mängel ist auf sechs Monate ab deren Inbetriebnahme bzw. Integration beschränkt und erfolgt nur, soweit der Kunde nachweist, dass der Mangel durch KLOSSNER zu vertreten ist.

Die Rüge hat eine genaue Beschreibung des Mangels sowie dessen Begleit- und Entstehungsumstände zu enthalten.

### **6.3. Welche Verfügbarkeit gewährleistet KLOSSNER?**

KLOSSNER gewährleistet kein unterbrochen- und störungsfreies Funktionieren der Software. KLOSSNER stellt in Bezug auf die Software eine Verfügbarkeit von 99% im Jahresdurchschnitt sicher, wobei angekündigte Wartungsfenster nicht miteinberechnet werden.

Wird die Mindestverfügbarkeit unterschritten, erhält der Kunde nach freiem Ermessen von KLOSSNER eine Nutzungsgutschrift, die an das Ende der Lizenzperiode angehängt wird. Kommen während der gutgeschriebenen Zeit erneut Verfügbarkeitsunterschreitungen vor, besteht kein Anspruch auf eine erneute Gutschrift.

### **6.4. Wann entfällt die Gewährleistungspflicht?**

Die Gewährleistungspflicht von KLOSSNER entfällt, wenn der Kunde (bzw. seine Hilfspersonen):

- a) die Rügefristen nicht einhält;
- b) die Mängel und deren Begleitumstände nicht nachvollziehbar und detailliert beschreibt;
- c) die notwendige Mitwirkung bei der Nachbesserung unterlässt;
- d) den Mangel durch eine nicht korrekte Handhabung, eine Verletzung der Mitwirkungspflichten bzw. Obliegenheiten, einen Systemeingriff oder sonstige Manipulationen verursacht hat.

## **7. PREIS**

### **7.1. Wo sind die Vertragsgebühren festgelegt?**

Die Lizenzgebühr hängt vom gewählten Lizenzmodell ab.

Die jeweils aktuellen Preise für Lizenzen, Supportzeit und Schulungen können auf der Webseite von KLOSSNER abgerufen werden und verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer.

### **7.2. Welche Zahlungsfristen gelten?**

Sämtliche Gebühren sind jeweils im Voraus fällig. Lizenzgebühren sind spätestens auf den letzten Tag des vorangehenden Monats durch den Kunden zu begleichen. Ist ausnahmsweise keine Vorauszahlung vorgesehen, gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsstellung.

### 7.3. Was passiert bei Zahlungsverzug?

Bei den Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage im Sinne von Art. 102 Abs. 2 OR. Bei Zahlungsverzug ist KLOSSNER berechtigt, ohne Mahnung Verzugszins zu 5 % sowie Mahngebühren gemäss den nachfolgenden Modalitäten zu verlangen:

- a) 1. Mahnung: CHF 30.00  
Zahlungsfrist: 20 Tage
- b) Jede weitere Mahnung: CHF 40.00  
Zahlungsfrist: jeweils 10 Tage

**Ist der Kunde mit der Zahlung von Lizenzgebühren im Verzug, kann KLOSSNER den Zugang zur Software ab dem 30. Verzugs-tag ohne Vorwarnung sperren.** Der Zugang wird solange gesperrt, bis sämtliche ausstehenden Forderungen beglichen sind.

KLOSSNER kann für das Eintreiben von fälligen Forderungen zudem Dritte beauftragen. Für die Geltendmachung von Forderungen gegenüber dem Kunden aus einem Auftragsverhältnis ist KLOSSNER von einer allfälligen Geheimhaltungspflicht befreit, soweit dies für die Eintreibung notwendig ist. Die Kosten, welche durch die Beauftragung eines Dritten anfallen, werden dem Kunden überwält.

### 7.4. Bleiben die Preise immer gleich?

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Preisfortbestand. KLOSSNER kann sowohl die Lizenzgebühren als auch die Gebühren für Supportzeit und Schulungskosten jederzeit ändern. Preisanpassungen werden dem Kunden rechtzeitig im Voraus angezeigt.

Die neuen Preise gelten bei laufenden Lizenzen jeweils für die nachfolgende Lizenzperiode. Für alle anderen Dienstleistungen (Supportzeit, Schulungen, Zusatzlizenzen) gelten die Preise ab dem nächsten Bezug durch den Kunden.

### 7.5. Gilt das Verrechnungsrecht des Kunden unbeschränkt?

Nein. Der Kunde darf allfällige Ansprüche nicht mittels Abzug von fälligen Nutzungsgebühren durchsetzen.

## 8. VERTRAGSDAUER

### 8.1. Was ist die Vertragsdauer?

Eine Lizenzperiode beginnt mit dem Lösen der Grundlizenz für den Hauptarbeitsplatz und endet nach einem Jahr. Löst der Kunde zwischenzeitlich Zusatzlizenzen, enden auch diese Lizenzen mit Ablauf der Lizenzperiode der Grundlizenz für den Hauptarbeitsplatz.

### 8.2. Wann endet der Vertrag?

Das Vertragsverhältnis endet automatisch mit Ablauf der vereinbarten Lizenzperiode, soweit es nicht vorgängig durch den Kunden mittels Lösen einer neuen Lizenz verlängert wird.

Eine vorgängige Kündigung ist nur in jenen Fällen möglich, die in diesen AGB explizit vorgesehen sind.

### 8.3. Wann darf eine Partei den Vertrag ausserordentlich kündigen?

Jede Partei hat das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit **schriftlich** zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt namentlich, wenn:

- a) die andere Partei eine wesentliche Vertragsbestimmung verletzt und die Vertragsverletzung während einer schriftlich angesetzten Nachfrist von 90 Tagen nicht behoben wird;
- b) ein Fall von höherer Gewalt gemäss Ziff. 9.5 für mehr als zwei Monate anhält, wobei die Vertragsgebühren bis zum Kündigungsdatum geschuldet sind;
- c) gegen die andere Partei ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eingeleitet wird;
- d) die andere Partei liquidiert wird oder ihre betriebliche Tätigkeit einstellt.

### 8.4. Was passiert, wenn der Kunde den Vertrag ohne wichtigen Grund ausserordentlich kündigt?

Kündigt der Kunde den Vertrag aus einem nicht durch KLOSSNER zu vertretenden Grund ausserordentlich, schuldet er die Nutzungsgebühr bis zum ursprünglich vereinbarten Ende der Lizenzperiode.

## 8.5. Welche Folgen hat die Vertragsbeendigung?

Mit Beendigung dieses Vertrages erlischt jegliches Nutzungsrecht des Kunden in Bezug auf den Lizenzgegenstand. Nicht bezogene Supportzeit verfällt und der Kunde hat kein Rückstattungsrecht.

Die Parteien verpflichten sich, einander ihre Unterlagen und sonstige Vertragsgegenstände zurückzugeben.

## 8.6. Was passiert mit den Daten des Kunden?

Nach Kündigung des Vertrages hält KLOSSNER die Daten des Kunden (bspw. Namen von Ansprechpersonen sowie die in der Software erfassten Personen- und Sachdaten) noch während eines Jahres zu seiner Verfügung. Die Daten entsprechend dem Stand des letzten Tages der Lizenzperiode.

Der Kunde kann während dieser Dauer weiterhin die Herausgabe bzw. Vernichtung seiner Daten verlangen. Nach Ablauf dieser Dauer vernichtet KLOSSNER die Daten unwiderruflich.

Verlangt es der Kunde explizit, löscht KLOSSNER die Daten spätestens 30 Tage nach Ende der Lizenzperiode.

Ausgenommen sind Daten, für die das Gesetz eine längere Aufbewahrungspflicht vorschreibt. Diese Daten werden auf explizites Verlangen des Kunden nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gelöscht.

Die Vernichtung der Daten erfolgt in den Primärsystemen von KLOSSNER. Die Vernichtung der Daten in den Backups erfolgt schrittweise.

# 9. HAFTUNG

## 9.1. Im welchem Umfang haftet der Kunde?

Der Kunde haftet für alle Schäden an der Software und an der Infrastruktur von KLOSSNER, welche durch unsachgemässen oder vertragswidrigen Nutzung derselben entstanden sind.

Der Kunde verpflichtet sich, KLOSSNER von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm

gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und KLOSSNER sämtliche Kosten zu ersetzen, die wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen (bspw. durch die rechtswidrige Bearbeitung von Personendaten).

Besteht begründeter Verdacht, dass die gespeicherten Daten Rechte von Dritten verletzen oder in einer anderen Form rechtswidrig sind, hat KLOSSNER das Recht, die Bearbeitung der Daten zu sperren und sie für Beweis-zwecke zu sichern. Ein begründeter Verdacht liegt namentlich dann vor, wenn Gerichte, Behörden oder Dritte KLOSSNER davon in Kenntnis setzen. Ist der Verdacht vollumfänglich entkräftet, wird die Sperre aufgehoben.

## 9.2. In welchem Umfang haftet KLOSSNER?

Die Haftung wird im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen. Greift kein gesetzlicher oder vertraglich vereinbarter Haftungsaus-schluss, haftet KLOSSNER nur insoweit, als das Ereignis durch ihre Versicherung (grundsätzlich und betragsmässig) gedeckt ist.

## 9.3. Haftet KLOSSNER für ihre Hilfspersonen?

Nein. Die Haftung für Hilfspersonen ist ausgeschlossen.

## 9.4. Für welche Schäden haftet KLOSSNER in keinem Fall?

KLOSSNER haftet (auch bei Vorliegen einer Versicherungsdeckung) nicht für Schäden, die entstehen, weil:

- a) der Kunde bzw. dessen Hilfspersonen Mitwirkungshandlungen mangelhaft oder verspätet wahrnehmen;
- b) der Kunde bzw. dessen Hilfspersonen gegen Vertragspflichten verstossen;
- c) ein Ereignis von höherer Gewalt die Vertragserfüllung verunmöglichst bzw. verzögert.

### 9.5. Was sind Ereignisse höherer Gewalt?

Als höhere Gewalt gelten Ereignisse wie namentlich Naturereignisse, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Ausfall von Telekommunikationseinrichtungen und -netzen, Energieengpässe, Handelshemmnisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Arbeitskonflikte, Epidemien und Pandemien sowie behördliche Massnahmen.

## 10. IMMATERIALGÜTERRECHTE

### 10.1. Darf KLOSSNER gewonnenes Know-how und Entwicklungen weiterhin nutzen?

Die in Erfüllung des Vertrags unmittelbar für den Kunden erarbeiteten Unterlagen und Auswertungen gehen fortlaufend in das Eigentum des Kunden über.

KLOSSNER ist berechtigt, gleiche oder ähnliche Entwicklungen, Unterlagen, Auswertungen, Programme etc. beliebig zu verwenden und im Rahmen ähnlicher Arbeiten für andere Kunden zu nutzen. Dasselbe gilt für das in Zusammenarbeit mit dem Kunden erworbene Know-how.

Das Eigentum und die Immaterialgüterrechte an den von KLOSSNER im Rahmen der Softwarepflege fortwährend geschaffenen Arbeitsergebnissen (bspw. Aktualisierungen, Updates, Weiterentwicklungen der Software) stehen vollumfänglich und ausschliesslich KLOSSNER zu.

### 10.2. Was passiert, wenn eine der Parteien gegen Rechte Dritter verstösst?

Die Parteien werden einander über geltend gemachte Drittansprüche sofort schriftlich unterrichten. Der Kunde wird KLOSSNER zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleichs, ermächtigen. Der Kunde unterstützt KLOSSNER in angemessenem und zumutbarem Umfang.

Eine weitergehende Rechtsgewährleistung von KLOSSNER gegenüber dem Kunden ist ausgeschlossen.

### 10.3. Was darf KLOSSNER unternehmen, wenn sie mit Ansprüchen Dritter konfrontiert ist?

Wenn KLOSSNER eine Klage wegen Verletzung der Schutzrechte droht und KLOSSNER oder der Kunde im Prozess unterlegen ist, kann KLOSSNER:

- a) den Vertragsgegenstand so verändern, dass keine Schutzrechte mehr verletzt werden;
- b) dem Kunden das Recht verschaffen, den Gegenstand zu nutzen;
- c) den mangelbehafteten Vertragsgegenstand durch eine gleichwertige Lösung ersetzen; und
- d) falls keine der obigen Massnahmen ergriffen werden kann: den Vertrag ausserordentlich kündigen.

## 11. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

### 11.1. Welche Massnahmen ergreifen die Parteien zur Wahrung der Vertraulichkeit?

Beide Parteien verpflichten sich selber wie auch ihre Erfüllungsgehilfen gegenseitig zur Wahrung der Geheimhaltung in Bezug auf nicht allgemein bekannte Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung des Vertrags zugänglich werden.

Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

## **11.2. Wie handhabt KLOSSNER den Datenschutz?**

Dem Kunden ist bekannt, dass der Abschluss und die Erfüllung dieses Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über ihn, seine Mitarbeitenden und Hilfspersonen führen kann. KLOSSNER wird solche Daten primär Vertragserfüllung und Verbesserung der Software verwenden.

Im Übrigen wird auf die **Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung** verwiesen, die einen integralen Bestandteil des Vertrags bildet.

## **12. Schlussbestimmungen**

### **12.1. Wie erfolgt die Kommunikation zwischen den Parteien?**

Mitteilungen zur Ausübung von Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sind mind. in Textform (bspw. E-Mail) an die andere Vertragspartei zu richten, soweit diese AGB nicht ausdrücklich die Schriftform vorsieht.

### **12.2. Dürfen die Parteien ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte übertragen?**

KLOSSNER kann das Vertragsverhältnis jederzeit und ohne vorgängige Mitteilung auf einen Dritten übertragen.

Die Übertragung von einzelnen Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis oder desselben durch den Kunden auf einen Dritten bedarf zur Gültigkeit der vorgängigen Zustimmung durch KLOSSNER.

### **12.3. Unter welchen Umständen darf KLOSSNER die AGB abändern?**

KLOSSNER ist berechtigt, diese AGB jederzeit anzupassen. Die Änderungen werden dem Kunden in Textform bekannt gegeben. Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innert vier Wochen seit Bekanntgabe der Änderung in Textform Widerspruch erhebt.

Übt der Kunde das Widerspruchsrecht aus, gilt der Vertrag noch bis zum Ende der Lizenzperiode mit den bestehenden AGB fort.

Spätestens mit Verlängerung der bestehenden Lizenzen oder Bezug einer Zusatzlizenz, Supportzeit oder Buchen einer Anwenderschule muss der Kunde die neuen AGB akzeptieren, ansonsten der Vertrag nicht verlängert bzw. die Dienstleistungen nicht bezogen werden können.

### **12.4. Wie erfolgt eine Vertragsänderung zwischen den Parteien?**

Änderungen oder Ergänzungen von vertraglichen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit zumindest der Textform (bspw. Bestätigung des Bezugs einer Zusatzlizenz via E-Mail).

### **12.5. Was passiert, wenn eine Vertragsklausel ungültig ist?**

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser AGB als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch deren Gültigkeit im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden die betroffenen Bestimmungen so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

### **12.6. Welches Recht und welcher Gerichtsstand kommen bei einer Streitigkeit zur Anwendung?**

Auf das Vertragsverhältnis zwischen KLOSSNER und dem Kunden ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar, unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts und der Kollisionsnormen des IPRG.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen KLOSSNER und dem Kunden ist der Sitz von KLOSSNER.

# **Vereinbarung**

## **über die Auftragsdatenbearbeitung**

### **A. Gegenstand dieser Vereinbarung**

1. Der Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Bearbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden im Rahmen der Nutzung von EnzianPlus, einer Software der Klossner und Partner AG, Honeggweg 10B, 3612 Steffisburg (nachfolgend «**KLOSSNER**»).
2. Da der Kunde EnzianPlus als SaaS-Dienst bezieht (nachfolgend «**Software**»), werden die vom Kunden darin erfassten Daten auf den von KLOSSNER gemieteten Servern bearbeitet und gespeichert. Deshalb handelt es sich bei KLOSSNER um einen sog. «Auftragsdatenbearbeiter» gemäss Art. 9 des revidierten Bundesgesetzes über den Datenschutz (nachfolgend «**Auftragsbearbeitung**»).
3. Diese Vereinbarung bildet integrierten Bestandteil sämtlicher Dienste (bspw. Lizenzen, Supportzeit oder Anwenderschulungen), die der Kunde bei KLOSSNER bezieht.

### **B. Dauer der Auftragsbearbeitung**

Diese Vereinbarung bleibt solange in Kraft, wie KLOSSNER Daten des Kunden im Auftrag bearbeitet (d.h. ggf. über das Ende der Lizenzperiode hinaus, falls KLOSSNER noch Back-Ups des Kunden aufbewahrt).

### **C. Konkretisierung des Auftragsinhalts**

1. Art und Zweck der Bearbeitung durch KLOSSNER ergeben sich aus dem Dienstleistungspaket, das der Kunde bei KLOSSNER bezieht.
2. Das Hosting der Software findet ausschliesslich in der Schweiz statt. Insbesondere im Rahmen von Support- und Wartungsleistungen kann die Datenbearbeitung nach Massgabe von Kap. G Ziff. 2 auch im Ausland stattfinden.
3. Gegenstand der Bearbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien:
  - Personenstammdaten einschliesslich Kontaktdaten;
  - Vertragsdaten, einschliesslich Abrechnungen und Zahlungsdaten;
  - Auftragsdaten (inkl. Bilder);

- Vertrags- bzw. Endkundendaten;
  - Systembezogene Meta-Daten.
4. Die Kategorien der durch die Bearbeitung betroffenen Personen ergeben sich aus der nachfolgenden Aufzählung und beinhaltet auch ehemalige, aktuelle und künftige betroffene Personen:
- Mitarbeitende;
  - Endkunden;
  - Interessenten;
  - Lieferanten;
  - Dienstleister;
  - Ansprechpartner.

## **D. Grundsätzliche Pflichten von KLOSSNER**

1. KLOSSNER verpflichtet sich, die in der Software erfassten Daten des Kunden zu keinen anderen als den vereinbarten Zwecken zu verwenden.
2. KLOSSNER setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Personen oder Unterauftragnehmer ein, die zur Geheimhaltung verpflichtet und mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes vertraut sind.
3. KLOSSNER bearbeitet die Daten nur im Rahmen von dokumentierten Weisungen des Kunden, es sei denn, dass KLOSSNER gesetzlich zur Bearbeitung verpflichtet wird. Mündliche Weisungen bestätigt KLOSSNER unverzüglich (mind. Textform).
4. KLOSSNER darf die Daten nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Kunden berichtigen, löschen oder deren Bearbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an KLOSSNER wendet, wird KLOSSNER dieses Ersuchen unverzüglich an der Kunde weiterleiten.
5. KLOSSNER verpflichtet sich ausserdem, dem Kunden Datenschutzverletzungen zu melden, sobald dies nach den gegebenen Umständen möglich ist.

## **E. Technisch-organisatorische Massnahmen**

1. KLOSSNER stellt die Datensicherheit durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen sicher.

2. Es handelt sich dabei um Massnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei berücksichtigt KLOSSNER der Stand der Technik, die Kosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Bearbeitung berücksichtigt.
3. Die TOMs unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es KLOSSNER gestattet, alternative adäquate Massnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Massnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen werden dokumentiert.

## **F. Zusammenarbeit**

1. Der Kunde und KLOSSNER arbeiten auf Anfrage mit den Aufsichtsbehörden bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
2. Der Kunde und KLOSSNER informieren einander, sobald dies nach den gegebenen Umständen möglich ist, über Kontrollhandlungen und Massnahmen einer Aufsichtsbehörde, Verwaltungs- oder Strafverfahren oder über Haftungsansprüche einer betroffenen Person bzw. eines Dritten. soweit sie sich auf diese Vereinbarung beziehen. Der Kunde und KLOSSNER unterstützen einander nach Möglichkeit und soweit dies zumutbar ist.

## **G. Unterauftragsverhältnisse**

1. KLOSSNER ist jederzeit berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Datenbearbeitung zu beauftragen. Eine Liste der jeweils aktuellen Unterauftragnehmer ist abrufbar unter: [www.enzianplus.ch/bedingungen](http://www.enzianplus.ch/bedingungen)
2. Soweit eine Auslagerung an einen Unterauftragnehmer in einem Land erfolgt, das nicht über ein angemessenes Datenschutzniveau verfügt, wird KLOSSNER mittels geeigneter Garantien für die Sicherstellung des Datenschutzes sorgen.

## **H. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten**

1. Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemässen Datenbearbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten von KLOSSNER erforderlich sind.
2. Der Kunde entscheidet jederzeit selbst, welche Daten er in der Software löscht. Eine definitive Vernichtung der Daten muss vom Kunden explizit beantragt werden, da KLOSSNER nicht ausschliessen kann, dass sich gelöschte Daten noch für eine gewisse Dauer auf Sicherungskopien befinden, aus technischen Gründen gespeichert bleiben,

oder aus Funktionalitätsgründen erhalten werden. Die Datenvernichtung bzw. Rückgabe bei Vertragsende richtet sich nach den Bestimmungen der AGB von KLOSSNER.

3. Dokumentationen, die dem Nachweis der korrekten Datenbearbeitung dienen, werden von KLOSSNER nach ihrer Wahl über das Vertragsende hinaus aufbewahrt oder dem Kunden bei Vertragsende übergeben.