

Allgemeine Geschäftsbedingungen Profi Contact SARL Biel/Bienne

1. Gegenstand, Zustandekommen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") bilden zusammen mit einem allfälligen Kostenvoranschlag oder einer Auftragsbestätigung (beides nachfolgend als "KV" bezeichnet) die Vereinbarung ("Vereinbarung") und regeln die Rechte und Pflichten zwischen den Parteien, nämlich der Profi Contact SARL, Unternehmens-ID CHE-159.283.723, mit Sitz in der Schweiz ("Anbieter") und dem jeweiligen Kunden ("Kunde") im Zusammenhang mit den Dienstleistungen des Anbieters ("Dienstleistungen") und – sofern und soweit vom jeweiligen KV erfasst – der Nutzung von Teilen der Software-as-a-Service Angebote des Anbieters oder seiner Gruppengesellschaften ("SaaS-Lösung") durch den Kunden bzw. durch vom Kunden festgelegte Nutzer ("Nutzer"). Diese AGB gelten für sämtliche zukünftigen Leistungen des Anbieters, soweit nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart wurde.

Die Vereinbarung besteht aus folgenden Bestandteilen:

- KV (soweit vorhanden)
- Anhänge zu KV (soweit vorhanden)
- AGB (das vorliegende Dokument)
- Anhänge zu den AGB

Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Bestandteilen gilt die vorstehende Rangfolge, wobei neuere Anhänge und KV älteren vorgehen. AGB oder andere vorformulierte Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch nicht wenn der Anbieter explizit auf diese hingewiesen wurde.

Die Vereinbarung tritt in Kraft mit Zustimmung des Kunden zum unveränderten KV innert 30 Tagen seit dessen Ausstellung. Entgegennahme von Leistungen gilt ebenfalls als Zustimmung. Bei späterer Zustimmung ist der Anbieter nicht mehr an den KV gebunden, ist aber berechtigt, diesen zu bestätigen.

Der Anbieter ist berechtigt, diese Vereinbarung unter Einhaltung einer sechsmonatigen Frist – oder bei reinen Preisänderungen, einer dreimonatigen Frist – jeweils auf das Monatsende durch schriftliche Mitteilung oder mittels Benachrichtigung über die SaaS-Lösung abzuändern, wobei der Kunde in diesem Fall berechtigt ist, die Vereinbarung unter Einhaltung einer zweimonatigen Frist auf denselben Zeitpunkt schriftlich zu kündigen, wenn er mit den Änderungen nicht einverstanden ist. Andere Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung der Vereinbarung, inklusive dieses Absatzes, sind nur durch schriftliche Übereinkunft zulässig.

2. Leistungen des Anbieters

Der Anbieter erbringt unter dieser Vereinbarung einerseits Dienstleistungen und andererseits macht er – soweit vom KV umfasst – seine SaaS-Lösungen dem Kunden bzw. den Nutzern zugänglich. Das Nutzungsrecht und Pflichten des Kunden und der Nutzer im Zusammenhang mit der SaaS-Lösung sind im Detail in Ziff. 4 geregelt.

Der Anbieter erbringt seine Leistungen mit gehöriger Sorgfalt. Der Umfang der Leistungen richtet sich nach den Angaben im KV. Ausgeschlossen sind alle Leistungen, die dort explizit als ausgeschlossene Leistungen aufgeführt sind sowie alle anderen Leistungen, die nicht ausdrücklich im KV aufgeführt sind.

Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter diesem Vertrag als Dienstleistungen. Es werden keine werkvertraglichen Leistungen erbracht. Die für die Leistungserbringung notwendige Infrastruktur wird durch den Anbieter bereitgestellt, soweit im KV nichts anderes vereinbart ist. Auf Wunsch und Kosten des Kunden kann der Anbieter bestimmte vom Kunden vorgegebene und zur Verfügung gestellte Software oder Infrastruktur nutzen.

Erfüllungsort für alle Leistungen aus dieser Vereinbarung ist der Sitz des Anbieters, soweit im KV nicht etwas anderes vereinbart wurde.

3. Subunternehmer

Der Anbieter ist berechtigt, seine Gruppengesellschaften und andere Dritte zur Erfüllung der Vereinbarung beizuziehen. Die aktuellen Subunternehmer sind jederzeit auf folgender Webseite abrufbar: www.proficontact.ch/organisation. Der Anbieter bleibt für Handlungen von Subunternehmern verantwortlich wie für ihre eigenen. Zieht er einen neuen Subunternehmer bei, informiert er den Kunden in geeigneter Weise.

Soweit diese Dritten im Auftrag des Anbieters Personendaten bearbeiten, die der Anbieter seinerseits im Auftrag des Kunden bearbeitet, hält der Anhang 1 – ADV weitere Vorgaben fest.

4. Nutzungsrecht und Nutzerkonten

Das Nutzungsrecht dieser Ziffer wird nur eingeräumt, soweit der KV explizit die Nutzung eines bestimmten Teils des SaaS-Angebots des Anbieters umfasst. Für die im KV bezeichneten SaaS-Lösungen räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden festgelegten Nutzern unter der Bedingung der Einhaltung der Vereinbarung,

insbesondere der Bezahlung aller Vergütungen, das nicht exklusive, persönliche, nicht übertragbare, nicht sublizenzierbare Recht ein, die betreffende SaaS-Lösung für die Dauer der Vereinbarung für seine eigenen Zwecke zu nutzen. Wo dies im KV festgehalten ist, kann der Kunde neben seinen Mitarbeitern und Beauftragten auch Dritte (z.B. Händler) als Nutzer festlegen.

Der Funktionsumfang, für welchen das Recht eingeräumt wird, ergibt sich aus dem KV, wobei der Anbieter sich vorbehält, einzelne Funktionen einzustellen.

Die KV kann weitere Einschränkungen oder Bedingungen des Nutzungsrechts vorsehen.

Das Nutzungsrecht schliesst Weiterentwicklungen der SaaS-Lösungen mit ein, falls und soweit der Anbieter diese dem Kunden zugänglich macht. Der Kunde ist in diesem Fall nicht berechtigt bei früheren Versionen zu verbleiben.

Nutzerkonten sind grundsätzlich mit einem persönlichen, d.h. von einer einzigen natürlichen Person verwendeten Nutzernamen einzurichten. Der Nutzernamen und das Kennwort ("Login Daten") für die Nutzerkonten sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde hat umgehend das Kennwort zu ändern und Anbieter zu informieren, sobald er Kenntnis oder den Verdacht hat, dass unbefugten Dritten Login-Daten bekannt wurden.

Das Nutzungsrecht des Kunden und die übrigen Pflichten von Anbieter erlöschen ohne weiteres, wenn der Kunde oder einer seiner Nutzer gegen diese Vereinbarung oder die Nutzungsbedingungen, die in ihrer aktuellen Version jederzeit auf der SaaS-Lösung abrufbar sind ("Nutzungsbedingungen") verstösst, was insbesondere der Fall ist, wenn er oder ein Nutzer

- a) ein Nutzerkonto durch einen Dritten benutzen lässt oder Login Daten an einen Dritten weitergibt oder anderweitig nicht vertraulich behandelt;
- b) falsche, unvollständige oder nicht aktuelle Informationen in sein Nutzerkonto (z.B. falscher Name, falsche oder nicht aktuelle Kontaktdaten zu Endkunden, falsche Angaben zu erhaltenen Zustimmungen oder Berechtigungen für Werbemassnahmen etc.) einfügt;
- c) die SaaS-Lösung missbraucht, um unerwünschte Werbung (Spam) bzw. Werbung ohne genügende Berechtigung zu versenden (Details siehe Ziffer zu Kundenpflichten unten);
- d) versucht, auf Teile der SaaS-Lösung zuzugreifen, die er nicht nutzen darf, z.B. wenn eine

Funktion nur gegen eine Gebühr verfügbar ist und er diese Gebühr nicht bezahlt hat;

- e) Daten hochlädt oder Äusserungen veröffentlicht, die verleumderisch, verletzend, beleidigend, herabsetzend, bedrohend, obszön oder anderweitig gegen strafrechtliche oder andere Gesetzesbestimmungen oder gegen die guten Sitten verstossen oder geeignet sind, Dritte in ihrer religiösen, kulturellen oder sonstigen Weltanschauung zu verletzen oder zu beeinträchtigen;
- f) Daten unberechtigt hochlädt, z.B. weil sie durch Rechte Dritter geschützt sind, wie z.B. Personendaten oder urheberrechtlich geschützte Logos, Bilder oder urheberrechtlich geschützte Audio- oder Videodateien und er sich nicht die nötigen Rechte gesichert oder nötigen Handlungen vorgenommen oder Vorkehrungen getroffen hat, um hierzu berechtigt zu sein;
- g) versucht, die SaaS-Lösung zu hacken, zu manipulieren oder Malware oder andere schädliche Inhalte hochzuladen;
- h) versucht, die SaaS-Lösung zu dekompileieren, zurückzuentwickeln oder auf andere Weise versucht, den Quellcode irgendeines Teils der SaaS-Lösung abzuleiten;
- i) die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Systeme des Anbieters beeinträchtigt durch irgendeine andere Handlung oder Unterlassung von Massnahmen, deren Vornahme von ihm geboten wäre.

Der Anbieter behält sich vor, Aktivitäten auf der SaaS-Lösung routinemässig auf Anzeichen für eine verbotene Nutzung zu überprüfen. Der Anbieter ist berechtigt, bei Verdacht auf verbotene Nutzung das betreffende Nutzerkonto sowie alle weiteren Nutzerkonten des Kunden und entsprechende Inhalte ohne Vorankündigung zu sperren, bis der Verdacht nach seinem Ermessen widerlegt ist. Sobald der Verdacht widerlegt ist, hebt der Anbieter die Sperrung auf. In allen anderen Fällen behält der Anbieter sich das Recht vor, die betreffenden Informationen sowie den Zugang des Kunden zu deaktivieren oder zu löschen ohne Rückerstattung von Vergütungen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, alle Vergütungen bis zum Ende der nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit zu bezahlen. Der Kunde hat dem Anbieter alle Schäden, Verluste oder entgangene Gewinne (z.B. bei Missbrauch der Login-Daten) einschliesslich angemessener Anwaltskosten, zu bezahlen, die ihm aus der verbotenen Nutzung entstehen oder entstehen könnten.

Abgesehen von diesem Nutzungsrecht räumt der Anbieter dem Kunden keinerlei Nutzungsrechte oder Lizenzen an seiner SaaS-Lösung oder anderen gesetzlich oder anderweitig geschützten Objekten oder Daten des Anbieters oder von dessen

Gruppengesellschaften ein. Weiterentwicklungen oder neue Funktionalitäten der SaaS-Lösung sowie anderweitig im Zusammenhang mit Kundenprojekten geschaffene oder aufgezeichnete Konzepte, Ideen, Skizzen, Beschreibungen, Illustrationen, Designs etc. stehen im ausschliesslichen Eigentum und Verfügungsrecht des Anbieters und der Kunde erwirbt keinerlei Rechte an diesen, insbesondere auch nicht, wenn er solche vorgeschlagen oder daran mitgewirkt hat. Sollten allfällige solche Rechte originär bei ihm entstehen, tritt er diese hiermit vollumfänglich, unentgeltlich und unwiderruflich an den Anbieter ab oder verzichtet auf dieses, soweit sie gesetzlich nicht abtretbar sind.

5. Kundenpflichten

Der Kunde verpflichtet sich zur fristgerechten Bezahlung der vereinbarten Vergütung ohne Verrechnung oder Abzug gemäss Ziff. 6.

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung nötigen Handlungen und Rückmeldungen (z.B. zur Verfügung stellen von Informationen, Bildern oder Beschreibungen, Feedback zu Entwürfen, Softwarelizenzen für Kunden-Software etc.) zügig vorzunehmen. Kommt er mit solchen Handlungen in Verzug, trägt er die hieraus entstehenden Mehrkosten.

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Gesetze und wird nur solche Anweisung geben, die mit diesen im Einklang stehen. Insbesondere verpflichtet er sich, nur solche Adressen und Inhalte zu verwenden, für die er selbst oder der Nutzer die nötigen Massnahmen getroffen hat, um zur entsprechenden Nutzung berechtigt zu sein (z.B. Opt-In oder Information über Opt-Outs (Unsubscribe), keine Verwendung von Inhalten an denen Dritte Rechte haben (z.B. Logo ohne Lizenz etc.), was er und der Nutzer mit jedem Hochladen bestätigt. Durch Verletzung dieser Pflicht entstehende Schäden oder Verluste sind analog zu den Vorschriften in Ziff. 4 zu ersetzen. Der Kunde verpflichtet sich weiter, soweit er SaaS-Lösungen nutzt, diese nur sachgerecht und im Rahmen des ihm eingeräumten Nutzungsrechtes zu nutzen und durch seine Nutzer nutzen zu lassen.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte, für welche er oder einer seiner Nutzer das Gut-zum-Druck bzw. das Gut-zum-Versand, Gut-zur-Ausführung oder anderweitige Anweisung zur Ausführung gibt oder die er unter Verwendung der SaaS-Lösungen erstellt, übermittelt oder bereitstellt. Entstehen durch eine falsch oder

fälschlicherweise erteilte Anweisung Mehrkosten (z.B. neuer Druck oder Versand, zusätzliches Material, Arbeitsaufwand des Anbieters etc.), gehen diese zu Lasten des Kunden.

6. Vergütung

Soweit im KV nicht etwas anderes festgehalten ist, richtet sich die Vergütung nach dieser Ziffer.

Die Vergütung wird wie folgt berechnet und in Rechnung gestellt:

- Aufwandsvergütung: nach Aufwand zu vereinbarten Ansätzen. Rechnungsstellung: Geschätzter Aufwand mtl. im Voraus akonto Nach Ablauf des Monats: Abrechnung über Differenz
- Projektvergütung (z.B. Setup, Programmierungs- oder Konzept-Kosten): nach Aufwand zu vereinbarten Ansätzen. Rechnungsstellung: 50% geschätzte Projektvergütung bei Auftragserteilung 50% nach Abschluss des Projekts
- Lizenzvergütung: zum vereinbarten Preis. Rechnung-Lizenzen werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

Wurde kein KV ausgestellt oder ist eine erbrachte Dienstleistung oder SaaS-Lösung darin nicht aufgeführt, obwohl sie erbracht bzw. zugänglich gemacht wird, gelten die Angaben der Standardpreisliste in Anhang 2 – Standard-Preisliste.

Preisänderungen sind grundsätzlich vorbehalten (siehe Ziff. 1).

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage rein netto ab Rechnungsdatum.

Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist der Anbieter ohne Mahnung berechtigt 5% Zinsen ab Fälligkeitsdatum in Rechnung zu stellen. Ist der Kunde mit mehr als einer Rechnung in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, seine Leistungen auszusetzen bis zur vollständigen Begleichung aller offenen Rechnungen. Der Kunde bleibt bei einer solchen Aussetzung zur Zahlung der Vergütungen verpflichtet. Allfällige hieraus entstehenden Schäden oder Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

Alle Preisangaben verstehen sich in Schweizer Franken zuzüglich Mehrwertsteuer und Drittkosten. In der Regel werden Drittkosten dem Kunden vorab zur Genehmigung unterbreitet. Versandkosten gehen immer zu Lasten des Kunden. Der Anbieter behält sich vor, Rechnungen Dritter direkt an den Kunden zur Bezahlung ausstellen zu lassen.

Bei gewissen SaaS-Lösungen wie insbesondere dem SelfService startet die Verarbeitung beim Anbieter unmittelbar mit Bestätigung im entsprechenden Kunden-Interface. So erteilte Aufträge können nur in Ausnahmefällen und nur gegen Erstattung der angefallenen Kosten storniert werden.

7. Gewährleistung

Der Anbieter gewährleistet eine qualitativ hochstehende Leistungserbringung und dass seine Leistungen und die SaaS-Lösung im Wesentlichen den Beschreibungen im KV entspricht.

Bei den SaaS-Lösungen handelt es sich um eine Eigenentwicklung des Anbieters oder seiner Gruppengesellschaften. In gewissen Fällen können auch Dritt-Komponenten in den SaaS-Lösungen enthalten sein oder zusammen mit den SaaS-Lösungen Drittprodukte vertrieben werden. Bei solchen Dritt-Komponenten und –Produkten gilt die Vereinbarung nur für die Leistungen des Anbieters. Für allfällige Leistungen, Komponenten oder Produkte Dritter können Vertragsbedingungen von diesen gelten, wie z.B. Lizenzbedingungen o.ä. und der Anbieter schliesst jede Haftung für solche aus.

Der Anbieter wird im Rahmen der technischen und personellen Möglichkeiten Störungen und Unterbrechungen der SaaS-Lösungen so rasch als möglich beheben.

Im Übrigen übernimmt der Anbieter keinerlei Gewährleistungen, insbesondere nicht was die Verfügbarkeit der SaaS-Lösungen, die Aufrechterhaltung aller gegenwärtig vorhandenen Funktionalitäten oder die anderen gemäss KV zu erbringenden Leistungen betrifft.

8. Haftung

Sollten durch Verschulden des Anbieters Dienstleistungen fehlerhaft ausgeführt worden sein, verpflichtet sich der Dienstleister unter Ausschluss aller weitergehenden Ansprüche zur kostenlosen Berichtigung. Ausserdem behebt er allenfalls festgestellte Fehler in seinen SaaS-Lösungen ebenfalls kostenlos.

Im Übrigen lehnt der Anbieter jede Haftung ab, soweit gesetzlich zulässig. Insbesondere ausgeschlossen ist jede Haftung für alle Arten von indirekten Schäden, Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn sowie für Schäden bei Unterbrechung oder Störung der SaaS-Lösungen, Datenverlust, oder bei Missverständnissen oder Übermittlungsfehlern (z.B. für Datenerfassungs-, Hör- oder Speicherungsfehler).

9. Vertraulichkeit

Jede Partei behandelt alle nicht-öffentlichen Informationen, die von der anderen Partei zur Verfügung gestellt werden und die zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich identifiziert werden ("Vertrauliche Informationen"), vertraulich und (i) schützt die Vertraulichen Informationen der anderen Partei vor unbefugter Offenlegung mit mindestens der gleichen Sorgfalt, mit der sie ihre eigenen Vertraulichen Informationen schützt, aber mit nicht weniger als der gebotenen Sorgfalt und (ii) darf die Vertraulichen Informationen der anderen Partei ohne die vorherige schriftliche Zustimmung jener Partei nicht in anderer Weise als in dieser Vereinbarung vorgesehen offenlegen.

Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung gilt weder für Daten, die allgemein zugänglich bzw. der Anbieter schon bekannt sind, noch für solche, die der Anbieter unabhängig ausserhalb der Vereinbarung zur Kenntnis gebracht oder rechtmässig von Drittpersonen erworben werden.

Der Anbieter ist unter Wahrung der Vertraulichkeit berechtigt, den Subunternehmern Vertrauliche Informationen offenzulegen, soweit diese sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

10. Datenschutz

Dem Datenschutz wird grosse Bedeutung zugemessen. Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetze.

Soweit der Anbieter Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, richtet sich deren Bearbeitung nach den Bestimmungen in Anhang 1 – ADV – Auftragsbearbeitungsvertrag.

11. Abwerbverbot

Die Parteien unterlassen jeden Versuch, Mitarbeiter der anderen Partei oder von deren Subunternehmern für sich oder andere Unternehmen abzuwerben.

12. Laufzeit, Kündigung

Die Vereinbarung wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und bleibt in Kraft bis zur Abwicklung aller Leistungen oder Kündigung durch eine Partei gemäss den Bestimmungen dieser Vereinbarung.

Soweit im KV nichts anderes vereinbart wurde, sind beide Parteien berechtigt, die Vereinbarung unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist schriftlich per Einschreiben auf Ende des Kalenderjahres zu kündigen.

13. Höhere Gewalt

Wird eine der Parteien an der Erfüllung der vertraglichen Pflichten durch ein ausserhalb ihrer Kontrolle liegendes Ereignis gehindert, so wird die betreffende Partei von der Erfüllung ihrer Pflichten für die Dauer und den Umfang dieses Ereignisses freigestellt. Zu diesen Ereignissen gehören insbesondere staatliche Handlungen, Unterbrechungen der Stromversorgung, Ausfall von Versorgungseinrichtungen (Datatransfers z.B. Internet u.ä.), Eingriffe von Dritten, Arbeitskämpfe (Streik) und Naturkatastrophen oder Demonstrationen.

14. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung enthält die gesamte Einigung der Parteien zu diesem Thema und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Es bestehen keine Nebenabreden.

Keine Partei ist berechtigt, die andere Partei mit ihren Erklärungen rechtlich zu binden. Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden mit Logo als Kunden im Rahmen des öffentlichen Auftritts und für Marketingzwecke zu nennen.

Anbieter ist berechtigt, die Vereinbarung auf Dritte zu übertragen. Eine Abtretung von Rechten und Pflichten seitens des Kunden bedarf der schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung als ungültig, unwirksam oder nicht durchsetzbar erweisen, so soll dadurch die Gültigkeit, Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Teile der Vereinbarung nicht beeinträchtigt werden. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall den ungültigen, unwirksamen oder nicht durchsetzbaren Teil der Vereinbarung durch eine gültige, wirksame und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, die inhaltlich der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Vereinbarung untersteht materiellem schweizerischem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf und des Kollisionsrechts.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Biel, Bern, Schweiz. Der Anbieter behält sich bei drohender oder erfolgter Verletzung seiner Rechte vor, auch Gerichte andernorts um einstweiligen Rechtsschutz zu ersuchen.

16. Verzeichnis der Anhänge

- Anhang 1: ADV – Auftragsbearbeitungsvertrag
- Anhang 2 – Standard-Preisliste Version Juni 2024

Anhang 1 zu den AGB Profi Contact SARL Biel/Bienne

Auftragsdatenbearbeitungsvertrag (ADV)

1. Rollen der Parteien

Die Vereinbarung zwischen dem Kunden ("Verantwortlicher") und dem Anbieter ("Auftragsverarbeiter") umschreibt alle übergeordneten allgemeinen objektiven und subjektiven Vertragspunkte.

Dieser Anhang ergänzt die datenschutzrechtlichen Bestimmungen der AGB und ist nur anwendbar, wenn und soweit der Anbieter Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet.

Für den Auftragsverarbeiter ist grundsätzlich das Schweizer Datenschutzrecht massgebend. Der Auftragsverarbeiter ist darüber hinaus bereit, auch spezifische Anforderungen und Bedürfnisse des Verantwortlichen zu erfüllen, wie etwa spezifische Erstellungen, Settings, Unterstützung, Audits sowie Anpassungen an EU Recht, namentlich im Hinblick auf die Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung ("DSGVO"). Der Auftragsverarbeiter zeigt dem Verantwortlichen mit einer Kostenschätzung jeweils an, welche Kosten sich aus der Berücksichtigung solcher Anforderungen und Bedürfnisse ergeben und rechnet über diese nach erfolgter Genehmigung durch den Verantwortlichen zusätzlich zu den für die Leistungen geschuldeten Vergütung.

2. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Bearbeitung sowie Art der Personendaten und Kategorien Betroffener

Aus der Vereinbarung, insbesondere den AGB und dem KV, ergeben sich Gegenstand des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung. Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Dauer der Vereinbarung, sofern dieser Anhang nichts anderes vorsieht oder einzelne Bestimmungen nicht offensichtlich darüber hinausgehende Verpflichtungen ergeben.

Sofern im KV nichts anderes vereinbart ist, sind in der Regel folgende Personendatenarten, Bearbeitungsarten und -zwecke sowie Betroffenenkategorien Bestandteil der Bearbeitung:

Art der Personendaten	Art und Zweck der Verarbeitung	Kategorien Betroffener
• Kontaktdaten (wie z.B. Name, Adresse, Rechnungsadresse, Telefonnummer,	• Customer Care Management (Anfragen, Reklamati-	• Privatkunden, gewerbliche Kun-

Mobile Rufnummern, Email Adressen, Social Media Account, Kundennummer	onen, Umfragen, Kundenzufriedenheitsmessungen) über alle vereinbarten Kanäle	den, Interessen, Mitarbeiter von Kunden, Endkunden
Produktdaten (wie z.B. Verträge, Bestellhistorien, Interessen etc.)	• Lead Qualifizierung, Datenqualitätsüberprüfungen, Interessensrecherche, andere Marketingzwecke, Marktanalyse, etc.	
Kommunikationsdaten (Korrespondenzen, Gesprächsnotizen und -aufzeichnungen, Videochats etc.)		

3. Anwendungsbereich, Verantwortlichkeit

Im Zusammenhang mit dem Vertrag verarbeitet der Auftragsverarbeiter Personendaten im Auftrag des Verantwortlichen. Dieser Anhang findet Anwendung auf alle Verarbeitungen von Daten des Verantwortlichen mit Personenbezug ("**Personendaten**"), welche im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen und durch den Auftragsverarbeiter, seine Angestellten oder Beauftragten vorgenommen werden.

Der Verantwortliche ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmässigkeit der Datenweitergabe an den Auftragsverarbeiter sowie für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich.

Der Auftragsverarbeiter ist in seinem Bereich (inkl. Unterauftragsverarbeiter) und im Rahmen der Anweisungen des Verantwortlichen für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze verantwortlich, insbesondere dafür dass geeignete technische und organisatorische Schutzmassnahmen ergriffen werden, so dass seine Verarbeitung den Schutz der Rechte der Betroffenen gewährleistet.

4. Pflichten des Auftragsbearbeiters

Weisungsgebundenheit und Ort der Verarbeitung

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet Personendaten nur auf Weisung des Verantwortlichen. Die anfänglichen Weisungen ergeben sich aus dem Vertrag. Nachfolgende Weisungen erfolgen entweder schriftlich, wobei E-Mail genügt, oder mündlich mit umgehender schriftlicher Bestätigung.

Gesetzliche Pflichten zu einer anderweitigen Verarbeitung bleiben vorbehalten, wobei der Auftragsverarbeiter eine solche Pflicht dem Verantwortlichen – soweit nicht gesetzlich verboten – vor der betreffenden Verarbeitung mitteilt.

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet Personendaten nur in der EU und der Schweiz. Übermittlungen von Personendaten an ein Drittland ausserhalb der EU oder der Schweiz oder an eine internationale Organisation bedürfen der vorherigen Genehmigung durch den Verantwortlichen und dürfen nur erfolgen, wenn die entsprechenden gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Ist der Auftragsverarbeiter der Auffassung, dass eine Weisung gegen die DSGVO, gegen andere Datenschutzbestimmungen der EU oder der EU-Mitgliedstaaten oder der Schweiz verstösst, informiert er unverzüglich den Verantwortlichen hierüber und ist berechtigt, die Verarbeitung bis zum Rückzug oder der Bestätigung der Weisung auszusetzen.

Verpflichtung der bearbeitenden Personen zur Vertraulichkeit

Der Auftragsverarbeiter leistet gewährt, dass sich die zur Verarbeitung der Personendaten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben, soweit sie nicht ohnehin einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

Technische & organisatorische Massnahmen (TOMs)

Der Auftragsverarbeiter hat geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen getroffen, hält diese für die Dauer der Verarbeitung aufrecht und aktualisiert diese laufend entsprechend dem aktuellen Stand der Technik.

Die technischen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen sind in Ziff. 5 dieses Anhangs 2 zum Vereinbarung näher umschrieben. Die dort beschriebene Dokumentation ist auf Verlangen einsehbar.

Beizug von Subunternehmern

Die für diesen Auftrag beigezogenen und genehmigten Unterauftragsverarbeiter sind im Vereinbarung oder jeweiligen Subvertrag aufgeführt. Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, weitere Unterauftragsverarbeiter in Anspruch zu nehmen. In diesem Falle informiert der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen über jede beabsichtigte

Änderung in Bezug auf Unterauftragsverarbeiter. Diese Information kann auch im Rahmen eines Kostenvoranschlags oder eines Auftrags erfolgen. Der Verantwortliche hat das Recht, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben. Allfällige hieraus entstehende Mehrkosten zeigt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen an und über diese wird nach entsprechender Genehmigung durch den Verantwortlichen abgerechnet.

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, sämtlichen Unterauftragsverarbeitern mittels Vertrag dieselben Datenschutzpflichten aufzuerlegen, die ihm durch diesen Anhang auferlegt werden. Dabei sind insbesondere hinreichende Garantien dafür zu bieten, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung durch den Unterauftragsverarbeiter entsprechend den gesetzlichen Anforderungen erfolgt und dass die Daten nur für den Zweck des Verantwortlichen und nicht für einen Zweck des Unterauftragsverarbeiters verwendet werden. Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen hierfür wie für eigenes Verhalten.

Unterstützung bei Beantwortung von Anträgen

Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Betroffenenrechte gemäss Bestimmungen Art. 5 Abs. 2 DSGVO und Art. 8 DSGVO sowie gemäss der DSGVO nachzukommen. Über die Entschädigung des Auftragsverarbeiters hierfür einigen sich die Parteien separat.

Weitere Unterstützung des Verantwortlichen

Der Auftragsverarbeiter unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der Verantwortlichenpflichten im Zusammenhang mit der Sicherheit der Verarbeitung, allfälligen Meldungen von Verletzungen des Schutzes von Personendaten sowie allfälligen Datenschutzfolgeabschätzungen gemäss Art. 7 DSGVO sowie gemäss der DSGVO.

Löschung oder Vernichtung nach Auftragsende

Nach Wahl des Verantwortlichen löscht der Auftragsverarbeiter nach Auftragsende entweder alle zur Verarbeitung erhaltenen Personendaten oder gibt diese an den Verantwortlichen zurück, sofern für ihn nicht eine rechtliche Verpflichtung zur Speicherung oder weiteren Verarbeitung besteht. Der Auftragsverarbeiter bestätigt dies auf erste Aufforderung hin schriftlich.

Informations- und Kontrollrechte des Verantwortlichen

Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Anhang niedergelegten Pflichten zur Verfügung. Er ermöglicht Überprüfungen, einschliesslich Inspektionen, die vom Verantwortlichen oder einem von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden und trägt zu diesen bei.

Das Vorgehen bei mutmasslich rechtswidrigen Weisungen regelt Ziff. 0. dieses Anhangs.

5. Technische und organisatorische Massnahmen (TOMs)

Der Auftragsverarbeiter hat folgende technische und organisatorische Massnahmen getroffen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau der verarbeiteten Personendaten zu gewährleisten:

Der Auftragsverarbeiter unterhält ein Information Security Management System (ISMS), um in allen Geschäftsbereichen laufend den aktuellen Sicherheitskonzepten und -bestimmungen zu entsprechen. Die organisatorischen und technischen Details sind in verschiedenen Dokumenten festgehalten:

Sicherheitskonzept

Das umfassende Sicherheitskonzept deckt neben der physischen Sicherheit (Gebäudezutritt, Computerraum, Hardware, etc.) auch alle Aspekte der Informations- und Datensicherheit (Software, Passwörter, Verantwortlichkeiten, Malware, etc.) ab.

Sicherungskonzept

Im Sicherungskonzept sind Organisation und Massnahmen zu Datenbackup, Lagerung und allfällige Wiederherstellung festgelegt.

Klassifizierung von Informationen

Definition der Klassifizierung und Festlegung der Bezeichnung und des Umgangs solcher Informationen.

Verarbeitungsverzeichnis

Dokumentation der verschiedenen Verfahren im Zusammenhang von Personendaten des Kunden.

Disaster Recovery

Der Disaster Recovery Plan gliedert sich in 4 Detaildokumente:

IT Notfallvorsorgekonzept

Das Notfallvorsorgekonzept regelt das Verhalten bei Notfällen, bestimmt verantwortliche Personen und nennt einen Massnahmenplan zur Prävention und Vorbereitung.

IT Vorfallreaktionsplan

In diesem Dokument sind die konkreten Verfahren für unterschiedliche Notfälle festgehalten.

Anhang A IT Strukturanalyse

Listung der involvierten Anwendungen, IT-Systeme und Netzwerkkomponenten.

Anhang B Schutzbedarfsstellung

Definition der Schutzbedarfskategorien und deren Anwendung in verschiedenen Schadensszenarien.