

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für Cloud- und Managed-Services / 10. Jan. 2024 - Version 3.0

1. Zustandekommen des Vertrages

1.1 Geltungsbereich der AGB: Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der IFP Informatik AG, CH-9403 Goldach (nachfolgend: «IFP») und ihren Kunden (nachfolgend: «Kunde»).

1.2 Vertragsgrundlage: Die AGB bilden die Basis für alle Verträge zwischen IFP und dem Kunden. Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt. Abweichungen von diesen AGB, einschließlich der Schriftformklausel, bedürfen der schriftlichen Zustimmung.

1.3 Anpassung der AGB und Dienste: IFP behält sich das Recht vor, die AGB und ihre Dienste anzupassen, sofern dies aus technischen Gründen oder aufgrund von Marktentwicklungen erforderlich ist, ohne dabei die Interessen des Kunden unzumutbar zu beeinträchtigen.

1.4 Vertragsinhalt und -umfang: Der Inhalt und Umfang der Dienstleistungen von IFP werden in den Leistungsbeschreibungen der Services und in den Vertragsdokumenten festgelegt. Die Vertragsdokumente umfassen:

1. Nachträge/Vertragszusätze
2. Dienstleistungsvertrag,
3. Leistungsbeschreibungen pro Service,
4. IFP Sicherheitskonzept
5. AGB

Bei Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten gilt die genannte Reihenfolge.

2. Beginn, Dauer und Beendigung des Dienstleistungsvertrages

2.1 Vertragsabschluss: Ein Vertrag mit IFP kommt zustande durch das Absenden eines Online-Bestellformulars, auf andere elektronische Weise oder durch die Unterzeichnung eines schriftlichen Bestellformulars bzw. Vertrags.

2.2 Vertragslaufzeit und Verlängerung: Der Dienstleistungsvertrag wird für die bei der Bestellung vereinbarte Laufzeit geschlossen, es sei denn, es wird im Vertrag anders festgelegt. Die Abrechnung erfolgt im Voraus für die gesamte Vertragslaufzeit, sofern nicht anders vereinbart. Der Vertrag verlängert sich automatisch um die ursprünglich vereinbarte Laufzeit, wenn nicht 30 Tage vor Ablauf gekündigt wird.

2.3 Kündigungsbedingungen: Jede Vertragspartei kann den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Die Kündigung kann entweder per Einschreiben oder über das Kundencenter erfolgen.

2.4 Auflösung aus wichtigem Grund: Beide Parteien können den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes sofort auflösen. Dies gilt insbesondere bei rechts-, vertrags- oder zweckwidriger Nutzung der Dienstleistungen von IFP oder bezogener Dritteleistungen, unautorisiertem Zugang oder Weitergabe sowie Missachtung der Nutzungsbestimmungen von IFP oder Dritten.

2.5 Datenlöschung nach Vertragsende: Bei jeder Art von Vertragsbeendigung löscht IFP alle Kundendaten auf ihren Systemen nach Ablauf einer 10-tägigen Sicherheitsfrist. Die Verantwortung für die rechtzeitige Sicherung der Daten liegt beim Kunden.

3. Leistungen von IFP

3.1 Dienstleistungsangebot: IFP bietet Dienstleistungen aller Art im Bereich Internet an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags mit dem Kunden und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.

3.2 Leistungsumfang: Die Leistungspflicht von IFP, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen der IFP sowie aus den Verträgen mit dem Kunden.

3.3 Netzwerkbeschränkungen: Das Internet ist ein weltweites System unabhängiger, miteinander

verbundener Netzwerke und Rechner. IFP hat nur auf diejenigen Systeme Einfluss, die sich in ihrem Netzwerk befinden und kann daher keine fehlerfreien Dienste garantieren.

3.4 Qualität und Verfügbarkeit: IFP erbringt Dienstleistungen professionell und sorgfältig nach aktuellem Technikstand. Die Dienste sind grundsätzlich 24/7 verfügbar, jedoch ohne Garantie für ununterbrochene Funktion oder vollständigen Schutz vor unbefugten Zugriffen. Bei Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Teilnehmer lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er IFP über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten des entsprechenden Medienlieferanten gelten nicht als Störungen.

3.5 Informationsbereitstellung: Der Kunde stimmt zu, wichtige Informationen zu Wartungsfenstern, Vorfällen und Systemstatus per E-Mail zu erhalten, mit der Option, diese Benachrichtigungen jederzeit abzubestellen.

3.6 Haftungsausschluss bei Leistungsverzögerungen: Für Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, welche IFP die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen – sowie der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, ist IFP nicht haftbar.

3.7 Kundenunterstützung: IFP bietet Unterstützung zur Herstellung und Aufrechterhaltung eines stabilen Betriebszustands ihrer Dienste zu den jeweils gültigen Stundensätzen an.

3.8 Supportzeiten und Ausnahmen: IFP verpflichtet sich zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen ihrer Dienstleistungen während der auf ihrer Homepage veröffentlichten Geschäftszeiten. Kein Support wird während der eidgenössischen und kantonalen Feiertage am Firmensitz von IFP sowie vom 24. Dezember bis zum 2. Januar angeboten. Außerhalb dieser regulären Geschäftszeiten erfolgt der Support gemäß dem vom Kunden gewählten Service Level Agreement.

3.9 Rückerstattung: Rückerstattungen für IFP-Dienstleistungen erfolgen nur, wenn dies in einem einzelvertraglichen Service Level Agreement vereinbart wurde. Bei sonstigen Ausfällen erfolgt keine Rückvergütung.

3.10 Frist und Form von Rückforderungsansprüchen: Rückforderungsansprüche des Kunden wegen Serviceausfällen müssen innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betreffenden Kalendermonats schriftlich bei IFP eingereicht werden. Nach diesem Zeitraum erlöschen solche Ansprüche. Berechtigte Rückforderungsansprüche werden von IFP in Form von Gutschriften auf zukünftige Abonnementgebühren verrechnet. Die Beweislast für die Nichtverfügbarkeit der Dienste trägt der Kunde.

4. Pflichten des Kunden

Abnahme und Bezahlung: Mit Vertragsabschluss verpflichtet sich der Kunde, die vereinbarten Dienstleistungen und Produkte abzunehmen und zu bezahlen.

Verbotene Inhalte und Aktivitäten: Der Kunde ist verpflichtet, sich von folgenden Aktivitäten und Inhalten fernzuhalten:

- Verbreitung von Informationen oder Bildmaterial mit rechtswidrigem Inhalt, einschließlich aber nicht beschränkt auf:
 - Aufrufe zur Gewalt (Art. 259 StGB).
 - Rassendiskriminierung (Art. 261 StGB).
 - Anleitungen oder Anstiftung zu strafbarem Verhalten.
 - Unerlaubte Glücksspiele gemäß Lotteriegesetz.
 - Ehrverletzende Äußerungen oder persönlichkeitsverletzende Publikationen.
 - Inhalte, die Urheberrechte oder andere Immaterialgüterrechte Dritter verletzen.
- Nutzung der IFP-Dienste zur Schädigung oder Belästigung Dritter, einschließlich

Hacking, Verbreitung von Viren und unerwünschter E-Mail-Zusendung (Spamming).

- Betrieb von erotischen Inhalten ohne angemessenen Jugendschutz.
- Betrieb von Download-Seiten, insbesondere solche mit urheberrechtlich geschütztem Material (MP3, "WareZ", "Appz"), es sei denn, der Betreiber besitzt gültige Lizenzen. IFP behält sich das Recht vor, bei Nichtvorlage solcher Lizenzen Inhalte zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen.
- Durchsuchen von Netzwerken nach offenen Ports fremder Rechnersysteme.
- Konfiguration von Serverdiensten, die zu ungewollter Datenreplikation führen (z.B. Mail Relaying).
- Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie IP-Adressen.
- Betrieb von Download-Seiten, TOR-Diensten oder anderen Anonymisierungsdiensten, die hohen Traffic verursachen.

5. Gewährleistung

5.1 Gewährleistung für Drittprodukte: Wenn IFP Drittprodukte (insbesondere Hard- und Software) an den Kunden verkauft, erhält dieser die gleiche Gewährleistung, die IFP vom Hersteller gewährt wird. Nicht von dieser Herstellergarantie abgedeckt sind Folgeschäden durch mangelhafte Hard- oder Software sowie Aufwendungen nach der Lieferung, wie beispielsweise Neuinstallationen, Konfiguration von Hardwareteilen und andere mit der Lieferung verbundene Dienstleistungen.

5.2 Garantieleistungen: Garantieleistungen werden in der Regel während der normalen Geschäftszeiten am Standort von IFP durch qualifiziertes Fachpersonal erbracht. Alle notwendigen Transport- und Reisekosten, die für die Erbringung dieser Garantieleistungen anfallen, trägt der Kunde.

6. Nutzungsrechte

6.1 Nutzungsrechte an Software und

Bezeichnungen: Sofern nicht anders vereinbart, erhält der Kunde ein nicht exklusives, zeitlich

unbeschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software und Markenzeichen für den internen Gebrauch. Ergänzende Softwarenutzungsregelungen sind integriert. Die Software darf nicht Dritten zugänglich gemacht werden. Für Drittsoftware gelten deren Lizenzbestimmungen, insbesondere bei weitergehenden Einschränkungen.

6.2 Übertragung von Nutzungsrechten: Wird abweichend von Ziff. 6.1 hiervor vereinbart, dass Nutzungsrechte für Software auf Dritte übertragen werden können, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen.

6.3 Schutzrechtsverletzungen: Bei Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit Softwareentwicklung oder anderen Projekten muss der Kunde IFP innerhalb von 5 Tagen informieren und darf ohne Zustimmung keine rechtlichen Schritte einleiten. IFP kann die Verteidigung übernehmen, einschließlich Prozessführung und Vergleichsabschlüssen.

6.4 Massnahmen bei Schutzrechtskonflikten: Bei Verbot der Nutzung durch Gerichtsbeschluss oder drohender Klage wegen Schutzrechtsverletzungen hat IFP folgende Optionen:

- Modifikation des Vertragsgegenstands zur Vermeidung von Schutzrechtsverletzungen.
- Erwerb des Nutzungsrechts für den Kunden.
- Ersatz des Vertragsgegenstands durch einen rechtskonformen Gegenstand.
- Rücknahme des Vertragsgegenstands gegen Erstattung des Entgelts abzüglich Nutzung und Wertverlust.

6.5 Ausnahme bei Kundenverursachung: Die Verpflichtung entfällt, wenn die Schutzrechtsverletzung auf einem Kundenkonzept beruht, durch Kundenänderungen entsteht oder durch Nutzung mit nicht von IFP gelieferten Produkten verursacht wird.

7. Preise, Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt

7.1 Preisgestaltung: Alle vereinbarten Preise für IFP-Dienste lauten auf Schweizer Franken und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.

7.2 Zahlungsfristen und Rechnungseinwände: Die Zahlungsfristen werden im Vertrag mit IFP festgelegt. Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde automatisch in Verzug, eine Mahnung ist nicht erforderlich. Einwände gegen Rechnungen müssen innerhalb der Zahlungsfrist schriftlich erfolgen. Ohne fristgerechte Einwände wird die Rechnung als akzeptiert betrachtet.

7.3 Preisänderungen: Die Preise für IFP-Dienste basieren auf der aktuellen Preisliste. Preisänderungen werden den Kunden so früh wie möglich mitgeteilt. IFP behält sich das Recht vor, Preise während der Vertragslaufzeit angemessen anzupassen, falls wesentliche Kostenfaktoren sich ändern oder bei außergewöhnlich intensiver Nutzung der Dienste durch den Kunden.

7.4 Inkassonebenkosten: Inkassonebenkosten sind vom Kunden zu tragen.

7.5 Eigentumsvorbehalt: Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der IFP. IFP behält sich entsprechend vor, im zuständigen Register einen Eigentumsvorbehalt eintragen zu lassen. Die Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Ware durch den Kunden ist unzulässig. Schutzrechte gehen nicht auf den Kunden über. Verarbeitung oder Umbildung erfolgen stets für IFP als Eigentümerin bzw. Berechtigte, jedoch ohne Verpflichtung für sie. Erlischt das (Mit-) Eigentum der IFP durch Verbindung oder Veräusserung, so gilt als vereinbart, dass die daraus resultierenden Ansprüche des Kunden – bei Verbindung wertanteilmässig – auf IFP übergehen.

8. Zahlungsverzug

8.1 Leistungseinstellung bei Verzug: Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden ist IFP berechtigt, ihre Leistungen einzustellen oder zu sperren. In solchen Fällen hat der Kunde keinen Anspruch auf weiterführende Leistungen von IFP, ist jedoch weiterhin zur Zahlung der periodischen Entgelte

verpflichtet. Für die Wiederaufnahme der Dienste wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 50.00 erhoben.

8.2 Verzugszinsen: Bei Zahlungsverzug ist IFP berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% zu verlangen.

8.3 Kündigung bei anhaltendem Verzug: Falls der Kunde über zwei aufeinanderfolgende Rechnungsperioden hinweg die Entgelte nicht oder nur teilweise bezahlt, hat IFP das Recht, das Vertragsverhältnis ohne Frist zu kündigen.

8.4 Zusätzliche Ansprüche und Mahngebühren: IFP behält sich das Recht vor, weitere Ansprüche aufgrund des Zahlungsverzugs geltend zu machen. Dies umfasst insbesondere Kosten, die durch Mahn- und Zwangsvollstreckungsverfahren entstehen. IFP kann für Mahnungen Mahngebühren von mindestens CHF 20.00 pro Mahnung erheben.

9. Verrechnungs- und Retentionsrecht, Abtretung, Übertragung

9.1 Verrechnungsrecht: IFP behält sich das Recht vor, ihre Forderungen mit Gegenforderungen des Kunden zu verrechnen. Dem Kunden ist es hingegen nicht gestattet, seine Gegenforderungen gegen Forderungen von IFP aufzurechnen.

9.2 Verzicht auf Retentionsrecht: Der Kunde verpflichtet sich, auf die Ausübung von Retentionsrechten gegenüber IFP zu verzichten.

9.3 Übertragbarkeit und Abtretung: Die vertraglichen Rechte und Pflichten des Kunden sind, sofern nicht anders vereinbart, weder übertragbar noch an Dritte abtretbar.

10. Haftungsausschluss und –beschränkung

10.1 Betriebsunterbrechungen: IFP gewährt für Ihre Dienstleistungen weder den ununterbrochenen störungsfreien Betrieb noch den störungsfreien Betrieb zu einem bestimmten Zeitpunkt. Die Haftung für Betriebsunterbrüche, die insbesondere der Störungsbehebung, der Wartung oder der Einführung neuer Technologien dienen ist hiermit wegbedungen.

10.2 Datenintegrität: IFP übernimmt keine Garantie für die Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten. Jede Gewährleistung für die versehentliche Offenlegung sowie Beschädigung oder das Löschen von Daten, die über ihr System gesendet und empfangen werden bzw. dort gespeichert sind, wird ausgeschlossen.

10.3 Schadenshaftung: IFP haftet weder für direkte oder indirekte noch mittelbare oder unmittelbare Schäden, die sich aus dem Gebrauch oder durch Fehlleistungen der von IFP gelieferten/erbrachten Dienste ergeben.

10.4 Spezifische Haftungsausschlüsse: IFP haftet insbesondere nicht in folgenden Fällen:

- Direkte oder indirekte Folgeschäden bei Funktionsstörungen der IFP-Infrastruktur.
- Elektronische Nachrichten, die nicht korrekt, gar nicht, rechtswidrigerweise übermittelt oder von Drittpersonen abgefangen werden.
- Fehlende oder mangelhafte Geheimhaltung chiffrierter Daten.
- Verarbeitungsfehler bei der Abwicklung von Geschäftstransaktionen über Internet (Electronic Commerce), insbesondere nicht bei Übermittlungsfehlern von Kreditkartendaten oder sonstigen Zahlungsinformationen.
- Rechtsauseinandersetzungen infolge von Domain-Namen-Registrierungen oder Domain-Namen-Löschungen, welche IFP im Auftrag des Kunden veranlasst hat.

10.5 Ausschluss weiterer Haftungsansprüche: Jede Haftung von IFP und ihrer Erfüllungsgehilfen für einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg, für indirekten Schaden wie entgangenem Gewinn, Ansprüche Dritter sowie für Folgeschaden aus Produktionsausfall, Datenverlust und die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sind unter Vorbehalt weitergehender zwingender gesetzlicher Haftungsbestimmungen ausdrücklich wegbedungen.

10.6 Inhaltsprüfung: IFP ist in keiner Weise verpflichtet, Inhalte von Kundenangeboten auf ihre Rechtskonformität hin zu prüfen.

10.7 Haftung bei Verschulden: IFP haftet bei Verschulden für Personen- und Sachschäden bis zum Preis des mangelhaften Produktes oder der fehlerhaften Dienstleistung. Im Falle wiederkehrender Dienstleistungen gilt eine Jahresgebühr als Preis der Dienstleistung, jedoch im Maximum 50'000.- CHF.

11. Datenschutzpolitik

11.1 Datenschutz und Kundendaten: Kundendaten werden gemäss dem Datenschutzgesetz verarbeitet. IFP ist berechtigt, diese Daten zu Marketingzwecken, wie beispielsweise für Informationen über neue Leistungen oder Produkte, zu nutzen. Ein Verkauf oder eine Vermietung von Kundendaten an Dritte findet nicht statt. Es werden nur jene Daten gespeichert, die für die Abwicklung des Anbieter-/Kundenverhältnisses erforderlich sind.

11.2 Hosting-Dienstleistungen, Managed Services und Datenbearbeitung: Im Rahmen unserer Hosting- und Managed Service Dienstleistungen verarbeitet IFP Kundendaten ausschliesslich zur Erfüllung des Vertrags. Falls IFP als Auftragsdatenbearbeiter agiert, erfolgt die Verarbeitung von Personendaten gemäss der Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung („ADV-Vereinbarung“, Anhang 1 dieser AGB) und ausschliesslich im Interesse des Kunden. Der Kunde übernimmt die Verantwortung für die Bestimmung des Zwecks und der Mittel der Datenverarbeitung und gewährleistet die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze.

12. Vertraulichkeit

Vertraulichkeitspflicht: Beide Parteien verpflichten sich, alle als vertraulich gekennzeichneten Informationen des jeweils anderen Vertragspartners streng geheim zu halten. Dies umfasst insbesondere den Inhalt von Verträgen sowie deren Anhänge. Eine Weitergabe dieser Informationen an unbefugte Dritte ist ausdrücklich untersagt.

Weitergabe bei Rechtsverstößen: IFP behält sich das Recht vor, im Falle der Feststellung rechtswidriger oder sittenwidriger Aktivitäten seitens des Kunden, die relevanten Kundendaten an zuständige Behörden, insbesondere Strafverfolgungsbehörden, weiterzugeben.

13. Sonstiges

13.1 Erfüllungsort: Der vereinbarte Erfüllungsort für alle Leistungen aus den AGB oder dem Kundenvertrag ist CH-9403 Goldach.

13.2 Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit den AGB oder dem Kundenvertrag ergeben, ist ausschließlich das Gericht am Standort CH-9403 Goldach zuständig.

13.3 Anwendbares Recht: Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterstehen dem schweizerischen materiellen Recht.

13.4 Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig, unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Nichtige oder unwirksame Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommen.

Anhang 1: ADV Vereinbarung

1. Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

1.1 Diese Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung («ADV-Vereinbarung») regelt die Pflichten, Rollen und Zuständigkeiten von IFP Informatik AG («IFP») und dem Kunden («Vertragsparteien») in Bezug auf die Auftragsverarbeitung der personenbezogenen Daten.

1.2. Diese ADV-Vereinbarung gilt für alle Cloud-Hosting-, Cloud-Applikationen-, Cloud Backup- Dienstleistungsverträge, die nach dem 1. Oktober 2023 abgeschlossen werden. Er ersetzt sämtliche vorbestehenden Vereinbarungen zur Auftragsbearbeitung zwischen IFP und dem Kunden, sofern der Kunde dem nicht innert 30 Tagen seit Mitteilung schriftlich (E-Mail oder Briefpost) widerspricht.

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die ihm vom Verantwortlichen überlassenen personenbezogenen Daten ausschließlich gemäß den Weisungen des Verantwortlichen und dieser Vereinbarung zu verarbeiten.

2. Art und Zweck der Datenverarbeitung

- **Cybersecurity:** Gewährleistung des Schutzes vor Cyber-Bedrohungen, Sicherstellung der Datensicherheit und Reaktion auf Sicherheitsvorfälle.
- **Cloud-Hosting:** Bereitstellung und Verwaltung von Servern in der Cloud.
- **Applikationsbetrieb:** Betrieb und Wartung von Anwendungen in der Cloud

Die daraus anfallenden Daten, nennen wir hier in diesem Vertrag Hosting-Daten und die entsprechenden Services Hosting-Dienstleistungen.

Der IT-Support ist nicht Bestandteil dieses Vertrags, wird jedoch durch einen gesonderten Vertraulichkeitsvereinbarung geregelt. Ferner wird der Fernzugriff mit der [Fernwartungsvereinbarung](#) geregelt.

3. Art der Daten

Benutzeridentifikationsdaten: Informationen wie Benutzername, Mitarbeiter-ID, Abteilung und andere Daten zur Identifizierung und Unterstützung von Endbenutzern.

Gerätedaten: Informationen über Computer, Laptops, Mobilgeräte und andere Hardware, einschließlich Seriennummern, Modelltypen, Betriebssystemversionen und installierte Software.

Netzwerkdaten: IP-Adressen, MAC-Adressen, Netzwerkkonfigurationen, WLAN-Zugangspunkte und andere netzwerkbezogene Informationen.

Protokolldaten: Systemprotokolle, Anwendungsprotokolle, Sicherheitsprotokolle und andere Daten zur Fehlerbehebung, Systemüberwachung und Sicherheitsüberwachung.

Kommunikationsdaten: E-Mails oder Chat-Protokolle zwischen dem IT-Supporter/MSP und den Endbenutzern, die Details zu gemeldeten Problemen, Sicherheitswarnungen und Lösungen enthalten.

Software- und Lizenzdaten: Informationen über installierte Softwareanwendungen, Versionsnummern, Lizenzschlüssel und andere relevante Daten.

Sicherheitsereignisdaten: Protokolle und Alerts von Sicherheitsgeräten wie Firewalls, IDS und IPS.

Vulnerability-Daten: Ergebnisse von Schwachstellen-Scans und Informationen über potenzielle Schwachstellen.

Bedrohungsdaten: Informationen aus Threat Intelligence Feeds und anderen Quellen über aktuelle und aufkommende Bedrohungen.

Zugriffs- und Authentifizierungsdaten: Protokolle und Daten im Zusammenhang mit Benutzeranmeldungen, Zugriffsrechten und anderen sicherheitsrelevanten Aktivitäten.

Incident-Daten: Details zu Sicherheitsvorfällen und deren Handhabung.

Forensische Daten: Bei Bedarf gesammelte Daten zur Untersuchung und Analyse von Sicherheitsvorfällen.

Kundendaten werden gemäss dem Datenschutzgesetz bearbeitet. Der Kunde gestattet IFP ausdrücklich, Kundendaten zu Marketingzwecken (z.B. zur Kundeninformationen über neue Leistungen, Bedrohungen oder Produkte) zu

verwenden. IFP verkauft oder vermietet in keinem Fall Kundendaten in Teilen oder als Ganzes an Dritte. Es werden nur Daten gespeichert, welche zur Abwicklung des Anbieter-/Kundenverhältnisses notwendig sind.

4. Technische und organisatorische Maßnahmen

Der Auftragsverarbeiter hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, um einen angemessenen Schutz der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Dies wird durch die CyberSeal-Zertifizierung bestätigt und jährlich auditiert.

5. Rollen und Zuständigkeitsbereiche

5.1 Der Kunde bestätigt und IFP anerkennt, dass der Kunde für die Verarbeitung der personenbezogenen Hosting-Daten nach anwendbaren Datenschutzgesetzen verantwortlich ist und bleibt. Der Kunde nimmt somit die Rolle des Verantwortlichen ein. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen der Kunde in Bezug auf die personenbezogenen Hosting-Daten selbst Auftragsverarbeiter ist (vgl. Ziff. 5.4).

5.2 IFP anerkennt, dass der Kunde in der Rolle des Verantwortlichen verpflichtet ist, IFP bei Inanspruchnahme von Hosting-Dienstleistungen einige seiner Pflichten aus dem DSG oder, sofern anwendbar, der EU-DSGVO (oder anderen allenfalls anwendbaren Datenschutzgesetzen) vertraglich zu überbinden.

5.3 IFP nimmt in Bezug auf die Verarbeitung betroffener personenbezogener Daten die Rolle des Auftragsverarbeiters ein. Sofern IFP für diese Auftragsverarbeitung nicht ebenfalls der EU-DSGVO (oder den anderen allenfalls anwendbaren Datenschutzgesetzen) untersteht, so nimmt IFP diese Rolle nur auf der Grundlage der vertraglichen Pflichten von IFP gemäss dieser ADV-Vereinbarung ein und wird nicht alleine deswegen unter der EU-DSGVO (oder den anderen allenfalls anwendbaren Datenschutzgesetzen) verpflichtet.

5.4 Ist der Kunde seinerseits Auftragsverarbeiter (d.h. wenn der Kunde gemäss Hosting-Dienstleistungsvertrag berechtigt ist, den Speicherplatz seinen Kunden zur Verfügung zu

stellen), so bestätigt er, dass sein Kunde (d.h. der Verantwortliche) ihn gemäss separater Vereinbarung zur Unter-Auftragsverarbeitung und Erteilung allfälliger Weisungen an IFP ermächtigt hat.

6. Pflichten von IFP

6.1 IFP verpflichtet sich, die personenbezogenen Hosting-Daten nur zur Erbringung der Hosting-Dienstleistungen gemäss Leistungsbeschreibung und vertraglichen Pflichten sowie gemäss dieser ADV-Vereinbarung zu verarbeiten.

6.2 IFP ist dazu berechtigt, personenbezogene Hosting-Daten des Kunden so zu verarbeiten, wie es die Erfüllung der Leistungspflichten aus dem Hosting-Dienstleistungsvertrag sowie dieser ADV-Vereinbarung beinhaltet. Auf entsprechende Anfrage ist IFP bereit, weitergehende, die Auftragsverarbeitung betreffende Weisungen des Kunden umzusetzen. Mündliche Weisungen bestätigt der Kunde unverzüglich (mindestens in Textform wie beispielsweise per E-Mail).

IFP informiert den Kunden unverzüglich, wenn sie der Meinung ist, eine Weisung verstosse gegen Datenschutzvorschriften. IFP ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Kunden bestätigt oder geändert wird. IFP kann die Durchführung der entsprechenden Weisung zudem verweigern, wenn diese für IFP im Rahmen der vertraglich vereinbarten Hosting-Dienstleistungen nicht umsetzbar oder objektiv nicht zumutbar sind oder zu Mehrkosten oder geändertem Leistungsumfang führen oder wenn IFP mit der Durchführung ihre gesetzlichen oder regulatorischen Pflichten nicht erfüllen könnte.

6.3 IFP sorgt für die Einhaltung der Bestimmungen dieser ADV-Vereinbarung durch die mit der Auftragsverarbeitung betrauten Mitarbeiter und anderen für IFP tätigen Personen, die Zugriff auf die personenbezogenen Hosting-Daten erhalten. IFP verpflichtet sich zudem, Personen mit Zugang zu den personenbezogenen Hosting-Daten zur Wahrung der Vertraulichkeit (auch über die Dauer ihrer Tätigkeit für IFP hinaus) zu verpflichten.

6.4 IFP verpflichtet sich, im Interesse der Vertraulichkeit, Integrität und vertragsgemässen Verfügbarkeit der personenbezogenen Hosting-Daten angemessene technische und

organisatorische Massnahmen zu treffen. Bei der Auswahl der Massnahmen berücksichtigt IFP den Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie die Art, den Umfang, die Umstände und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für betroffene Personen.

6.5 IFP verpflichtet sich, den Kunden ohne Verzug schriftlich zu informieren, wenn IFP Kenntnis von einer Datensicherheits-Verletzung erlangt, die personenbezogene Hosting-Daten betrifft. Dabei hat IFP dem Kunden die Art und das Ausmass der Verletzung sowie mögliche Abhilfemassnahmen mitzuteilen. Die Vertragsparteien treffen gemeinsam die erforderlichen Massnahmen, um den Schutz der personenbezogenen Hosting-Daten sicherzustellen und mögliche nachteilige Folgen für die betroffenen Personen zu mildern. Überdies verpflichtet sich IFP, dem Kunden auf schriftliche Anfrage ausreichende Informationen zur Verfügung zu stellen, damit dieser seinen Pflichten gemäss den anwendbaren Datenschutzgesetzen betreffend die Meldung, Untersuchung und Dokumentation von Datensicherheits-Verletzungen erfüllen kann.

6.6 IFP verpflichtet sich, den Kunden auf schriftliche Anfrage und gegen separate angemessene Vergütung sowie im Rahmen der betrieblichen Ressourcen und Möglichkeiten von IFP bei der Erfüllung von Betroffenenrechten (insbesondere Auskunfts-, Berichtigungs- und Löschungsrechten) durch den Kunden (personenbezogene Hosting-Daten betreffend) gemäss den jeweils anwendbaren Datenschutzgesetzen (einschliesslich Kapitel III der EU-DSGVO, sofern anwendbar, und den entsprechenden Bestimmungen des DSG) zu unterstützen.

6.7 Richtet sich eine betroffene Person mit Forderungen betreffend die Erfüllung von Betroffenenrechten direkt an IFP, wird IFP die betroffene Person an den Kunden verweisen. IFP ist verpflichtet, den Kunden ohne Verzug schriftlich zu benachrichtigen, wenn IFP eine Anfrage (z.B. ein Auskunfts- oder Löschungsbegehren) von einer betroffenen Person in Bezug auf personenbezogene Hosting-Daten erhält. Voraussetzung ist, dass eine Zuordnung an den Kunden gestützt auf die Angaben der betroffenen Person möglich ist.

6.8 IFP ist auf schriftliche Anfrage und gegen separate angemessene Vergütung sowie unter Berücksichtigung der betrieblichen Ressourcen und Möglichkeiten von IFP bereit, den Kunden bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und bei Konsultationen der Aufsichtsbehörden zu unterstützen.

6.9 IFP wird die personenbezogenen Hosting-Daten nach Ende der Laufdauer des Hosting-Dienstleistungsvertrags gemäss den Bestimmungen des Hosting-Dienstleistungsvertrags herausgeben oder löschen.

7. Beizug von Unter-Auftragsverarbeitern

7.1 Beansprucht der Kunde Dienstleistungen von IFP, die personenbezogene Hosting-Daten betreffen und durch Dritte erbracht werden, bleibt IFP gegenüber dem Kunden Auftragsverarbeiter und erfüllt die diesbezüglichen Pflichten aus der ADV-Vereinbarung. Der Anbieter der Drittdienstleistung, die in der Dienstleistung von IFP integriert wird, ist Unter-Auftragsverarbeiter von IFP. Davon zu unterscheiden sind Fälle, in denen IFP dem Kunden einen direkten Vertragsschluss mit dem Drittdienstleister vermittelt und der Drittdienstleister direkt Auftragsverarbeiter des Kunden wird. In solchen Fällen hat der Kunde selbst dafür besorgt zu sein, unter anwendbaren Datenschutzgesetzen allenfalls notwendige Vereinbarungen mit dem Drittdienstleister zu treffen.

7.2 IFP wird die Bearbeitung personenbezogener Daten nur an solche Unter-Auftragsverarbeiter delegieren, die sich nach den Vorgaben zur Auftragsbearbeitung gemäss DSG und, soweit anwendbar, gemäss Art. 28(3) DSGVO verpflichtet haben.

8. Bekanntgabe ins Ausland

8.1 IFP ist verpflichtet, keine Personendaten ins Ausland bekanntzugeben oder zu übermitteln, ausser:

i. an den Kunden selbst, seine verbundenen Unternehmen oder an Dritte in Erfüllung einer Anweisung des Auftraggebers oder wie vom Hauptvertrag vorgesehen (dies gilt nicht für Übermittlungen an Unter-Auftragsverarbeiter von IFP oder sonst von dieser beigezogenen Dritte);

ii. soweit im Dienstleistungsvertrag nichts Strengeres vereinbart ist, an einen Empfänger in einem Land mit angemessenem Datenschutzniveau;

iii. soweit im Dienstleistungsvertrag nichts Strengeres vereinbart ist, an einen Empfänger, der nicht in einem Land mit angemessenem Datenschutzniveau ist, soweit die nach DSGVO und, soweit anwendbar, EU-DSGVO für eine rechtmässige Bekanntgabe bzw. Übermittlung der Personendaten erforderlichen Voraussetzungen geschaffen worden sind; oder

iv. dies ist mit dem Kunden im Dienstleistungsvertrag oder anderweitig vereinbart.

9. Pflichten des Kunden:

9.1 Der Kunde ist für die Rechtmässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Hosting-Daten, einschliesslich der Zulässigkeit der Auftrags- bzw. Unter-Auftragsverarbeitung, verantwortlich.

9.2 Der Kunde trifft in seinem Verantwortungsbereich (z.B. auf seinen eigenen Systemen und Applikationen) selbstständig angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der personenbezogenen Hosting-Daten.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, IFP unverzüglich zu informieren, wenn der Kunde in der Leistungserbringung von IFP Verletzungen von anwendbaren Datenschutzgesetzen feststellt.

10. Informations- und Prüfungsrechte

10.1 IFP ist verpflichtet, dem Kunden auf schriftliche Anfrage alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die dieser vernünftigerweise zum Nachweis der Einhaltung dieser ADV-Vereinbarung gegenüber betroffenen Personen oder Datenschutz- oder sonstigen Aufsichtsbehörden benötigt.

10.2 IFP ermöglicht dem Kunden oder einem vom Kunden beauftragten und zur Vertraulichkeit verpflichteten Prüfer, die Einhaltung dieser ADV-Vereinbarung durch IFP zu prüfen. Werden nach Vorlage entsprechender Nachweise Verletzungen der ADV-Vereinbarung durch IFP festgestellt, hat IFP

unverzüglich und kostenlos geeignete Korrekturmassnahmen zu implementieren.

10.3 Die vorstehenden Informations- und Prüfungsrechte des Kunden bestehen nur insoweit, als der Hosting-Dienstleistungsvertrag dem Kunden keine anderen Informations- und Prüfungsrechte einräumt, die den einschlägigen Anforderungen der anwendbaren Datenschutzgesetze entsprechen. Weiter stehen diese Informations- und Prüfungsrechte unter dem Vorbehalt des Verhältnismässigkeitsgebots und der Wahrung der schutzwürdigen Interessen (insbesondere Sicherheits- oder Geheimhaltungsinteressen) von IFP. Vorbehältlich einer anderslautenden Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien trägt der Kunde sämtliche Kosten der Information und Prüfung, einschliesslich nachgewiesener interner Kosten von IFP.

11. Generelle Bestimmungen

11.1 Datenschutzrechtliche Begriffe wie «personenbezogene Daten», «verarbeiten», «Verantwortlicher», «Auftragsverarbeiter», «Datenschutz-Folgenabschätzung» etc. haben die ihnen in der EU-DSGVO oder, je nach Kontext, im Schweizer DSG zugeschriebene Bedeutung. «Datensicherheits-Verletzung» meint «Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten» (englisch: «Personal Data Breach»)

Goldach, September 2023