

Anlage 1

Hinweise zu § 5

(Technische und organisatorische Massnahmen zur Datensicherheit)

(1) Zutrittskontrolle

Ein unbefugter Zutritt ist zu verhindern, wobei der Begriff räumlich zu verstehen ist.

- Technische bzw. organisatorische Massnahmen zur Zutrittskontrolle, insbesondere auch zur Legitimation der Berechtigten, z.B. Zutrittskontrollsystem, Ausweisleser, Magnetkarte, Chipkarte
- Schlüssel / Schlüsselvergabe
- Türsicherung (elektrische Türöffner usw.)
- Werkschutz, Pförtner
- Überwachungseinrichtung Alarmanlage, Video-/Fernsehmonitor

(2) Zugangskontrolle

Das Eindringen Unbefugter in die DV-Systeme ist zu verhindern. Technische (Kennwort- / Passwortschutz) und organisatorische (Benutzerstammsatz) Massnahmen hinsichtlich der Benutzeridentifikation und Authentifizierung, z.B.

- Kennwortverfahren (u.a. Sonderzeichen, Mindestlänge, regelmässiger Wechsel des Kennworts)
- Automatische Sperrung (z.B. Kennwort oder Pausenschaltung)
- Einrichtung eines Benutzerstammsatzes pro User
- Verschlüsselung von Datenträgern

(3) Zugriffskontrolle

Unerlaubte Tätigkeiten in DV-Systemen ausserhalb eingeräumter Berechtigungen sind zu verhindern. Bedarfsorientierte Ausgestaltung des Berechtigungskonzepts und der Zugriffsrechte sowie deren Überwachung und Protokollierung, z.B.

- Differenzierte Berechtigungen (Profile, Rollen, Transaktionen und Objekte)
- Auswertungen
- Kenntnisnahme
- Veränderung
- Löschung

(4) Weitergabekontrolle

Aspekte der Weitergabe personenbezogener Daten sind zu regeln: Elektronische Übertragung, Datentransport, Übermittlungskontrolle ... Massnahmen bei Transport, Übertragung und Übermittlung oder Speicherung auf Datenträger (manuell oder elektronisch) sowie bei der nachträglichen Überprüfung, z.B.

- Verschlüsselung / Tunnelverbindung (VPN = Virtual Private Network)
- Elektronische Signatur
- Protokollierung
- Transportsicherung

(5) Eingabekontrolle

Die Nachvollziehbarkeit bzw. Dokumentation der Datenverwaltung und -pflege ist zu gewährleisten.

Massnahmen zur nachträglichen Überprüfung, ob und von wem Daten eingegeben, verändert oder entfernt (gelöscht) worden sind, z.B.

- Protokollierungs- und Protokollauswertungssysteme

(6) Auftragskontrolle

Die weisungsgemässe Auftragsdatenverarbeitung ist zu gewährleisten.

Massnahmen (technisch / organisatorisch) zur Abgrenzung der Kompetenzen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, z.B.

- Eindeutige Vertragsgestaltung
- Formalisierte Auftragserteilung (Auftragsformular)
- Kriterien zur Auswahl des Auftragnehmers
- Kontrolle der Vertragsausführung

(7) Verfügbarkeitskontrolle

Die Daten sind gegen zufällige Zerstörung oder Verlust zu schützen.

Massnahmen zur Datensicherung (physikalisch / logisch), z.B.

- Backup-Verfahren
- Spiegeln von Festplatten, z.B. RAID-Verfahren
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- Getrennte Aufbewahrung
- Virenschutz / Firewall
- Notfallplan

(8) Trennungskontrolle

Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, sind auch getrennt zu verarbeiten. Massnahmen zur getrennten Verarbeitung (Speicherung, Veränderung, Löschung, Übermittlung der Daten mit unterschiedlichen Zwecken, z.B.

- "Interne Mandantenfähigkeit" / Zweckbindung
- Funktionstrennung / Produktion / Test)

Anlage 2

Beschreibung der konkreten Umsetzung der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Datensicherheit

(1) Zutrittskontrolle

Um Unbefugten den Zutritt zu den Datenverarbeitungsanlagen zu verwehren, werden folgende Massnahmen eingesetzt:

- Zutrittskontrollsystem zu allen Gebäuden mittels Transponderchip
- Videoüberwachung am Empfang
- Alarmanlage/Schliesssystem mit Codesperre
- Personenkontrolle beim Empfang
- Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal
- Zusätzliche Sicherheitsschlösser und Berechtigungen zu Serverräumen

(2) Zugangskontrolle

Die Nutzung der Datenverarbeitungssysteme durch Unbefugte wird wirkungsvoll verhindert durch:

- Zuordnung von Benutzerrechten
- Erstellen von Benutzerprofilen
- Einsatz von VPN-Technologie
- Authentifikation mit Benutzername / Passwort
- Zwang zur regelmässigen Passwortänderungen
- Einsatz von Intrusion-Detection-Systemen
- Einsatz von Anti-Viren-Software
- Einsatz von Firewalls
- Einsatz von zentraler Mobile-Device-Administrations-Software (z.B. zum Ändern von Passwörtern)
- Prüfung durch unabhängige IT-Spezialisten

(3) Zugriffskontrolle

Es werden folgende Möglichkeiten genutzt, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschliesslich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können:

- Nutzung eines Berechtigungskonzepts
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministrator
- Trennung von Berechtigungsanforderung und -vergabe
- Anzahl der Administratoren auf das „Notwendigste“ reduziert
- Passwortrichtlinie inkl. Passwortlänge, Passwortwechsel
- Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, insbesondere bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern
- Sichere Vernichtung von Datenträgern durch Zerstörung

(4) Weitergabekontrolle

Es wird gewährleistet, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist, durch

- Einrichtungen von Standleitungen bzw. VPN-Tunneln
- Sichere Verschlüsselung
- Protokollierung

(5) Eingabekontrolle

Es wird gewährleistet, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind, durch

- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts
- Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen)

(6) Auftragskontrolle

Es werden Massnahmen ergriffen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können durch

- Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit)
- schriftliche Weisungen an den Auftragnehmer (z.B. durch Auftragsdatenverarbeitungsvertrag)
- Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragnehmers auf das Datengeheimnis
- Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags
- Kontrolle der Vertragsausführung

(7) Verfügbarkeitskontrolle

- Personenbezogene Daten werden gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt durch
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- Klimaanlage in Serverräumen
- Geräte zur Überwachung von Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen
- Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen
- Feuer- und Rauchmeldeanlagen
- Feuerlöschgeräte in Serverräumen
- Erstellen eines Backup- & Recoverykonzepts
- Erstellen eines Notfallplans
- Aufbewahrung von Datensicherung an einem sicheren, ausgelagerten Ort
- Serverräume nicht unter sanitären Anlagen

(8) Trennungskontrolle

Es wird gewährleistet, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können mit folgenden Festlegungen:

- Bei pseudonymisierten Daten: Trennung der Zuordnungsdatei und der Aufbewahrung auf einem getrennten, abgesicherten IT-System
- Festlegung von Datenbankrechten
- Trennung von Produktiv- und Testsystem
- Logische Mandantentrennung (softwareseitig)

Allgemeine Geschäftsbedingungen - cobra Cloud / cobra Miete

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen den Kunden und der Firma cobra AG geschlossenen Verträge über die Erbringung von cobra Leistungen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in Bezug auf diesen Vertragsgegenstand, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Bedingungen des Kunden, die der Provider nicht ausdrücklich anerkennt, sind für den Provider unverbindlich, auch wenn der Provider ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn der Provider in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden den Auftrag des Kunden vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand: Cloud

2.1 Der Provider erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet nach Massgabe der beigefügten Leistungs- und Funktionsbeschreibung. Hierzu stellt der Provider dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server, d. h. Speicherplatz auf einem auch von anderen Kunden genutzten und nutzbaren Speichermedium, der für den Kunden als selbstständiger Server erscheint, zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zum dem vertraglich vereinbarten Umfang ablegen.

2.2 Auf dem Server werden die Inhalte unter der dem Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Provider bereitgestellten Übergabepunkt des Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr ausserhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist dem Provider nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

2.3 Der Provider erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 97 %. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten und abzüglich Unterbrechungszeiten, die durch den Kunden (mit-) verursacht wurden. Der Provider ist berechtigt, von Montag bis Sonntag in der Zeit von 22.00 bis 04:00 Uhr für insgesamt 12 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

2.4 Der Provider setzt den Server auf Wunsch des Kunden auf den Auslieferungszustand zurück. Dieser Service ist in der monatlichen Vergütung bereits enthalten. Er umfasst jedoch keine Datensicherung oder Rückübertragung gesicherter Daten auf den Server. Nicht gesicherte Daten gehen bei der Zurücksetzung auf den Auslieferungszustand verloren. Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt dann rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten weiterer Kunden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungs-

medien, eine Rückübertragung der gesicherten Inhalte ist kostenpflichtig und muss gesondert vereinbart werden.

2.5 Der Provider ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anpassen zu lassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heisst spätestens drei Werkzeuge vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Provider das Recht das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

3. Optional: Überlassung der Software cobra (Application Service Providing)

3.1 Sofern vertraglich vereinbart, stellt der Provider dem Kunden die Nutzung der Anwendungssoftware cobra mit dem aus der beigefügten Übersicht ersichtlichen Leistungs- und Funktionsumfang zur Verfügung. Die Anwendungssoftware wird von dem Provider an dem vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Provider betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die Anwendungssoftware verbleibt dabei auf dem Server des Providers. Vom Provider nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt.

3.2 Etwaige dem Kunden bereitgestellte Updates für die überlassene Software heraus selbst ausgeführt werden.

3.3 Der Provider überlässt dem Kunden die Anwendungssoftware am Übergabepunkt mit der in Ziff. 2.3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten Verfügbarkeit zur Nutzung.

3.4 Der Kunde darf bis zu der vertraglich vereinbarten Anzahl von Arbeitsplätzen überschrieben werden.

3.5 Im Rahmen der Nutzung der Anwendungssoftware erhält der Kunde Zugriff auf Software (Windows Server®; optional: Microsoft® Office) der Firma Microsoft®. Zur Bereitstellung dieses Zugriffs ist der Provider aufgrund bestehender Vereinbarungen mit der Firma Microsoft® nach Massgabe der nachfolgenden Bestimmungen befugt.

3.5.1 Es ist dem Kunden untersagt, in den vorgenannten Microsoft®-Produkten enthaltene Hinweise auf Urheberrechts- oder Markenrechtsinhaber oder auf sonstige Eigentumsrechte zu entfernen, zu modifizieren oder zu verschleiern.

3.5.2 Es ist dem Kunden untersagt, die vorgenannten Microsoft®-Produkte zurück zu entwickeln, zu dekompileieren oder zu disassemblieren, soweit dies nicht nach geltendem Recht ausdrücklich gestattet ist.

3.5.3 Gewährleistung und Haftung von Microsoft® für direkte oder indirekte sich aus vorgenannten Microsoft®-Produkten ergebende Schäden sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

3.5.4 Technischer Support wird nicht von Microsoft® (oder deren Lieferanten/erfüllungshilfen), sondern vom Provider (oder in

dessen Auftrag von Dritten) erbracht.

3.5.5 Es ist dem Kunden untersagt, die Microsoft®-Produkte (oder deren Dokumentation) zu kopieren, zu vertreiben, zu verbreiten, zu veröffentlichen oder Dritten zu vermieten, in Leasing zu überlassen, auszuleihen, zu verpfänden, direkt oder indirekt zu übertragen oder sonst zugänglich zu machen bzw. die Funktionalität der Microsoft®-Produkte von den Dritten nutzen zu lassen. Ergänzend gelten die Beschränkungen aus den jeweils anwendbaren Produktbenutzungsrechten Microsofts® für Service Provider (sog. „Service Provider Use Rights“ bzw. SPUR, abrufbar unter [http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx? -Mode=3&DocumentTypeId=2](http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?-Mode=3&DocumentTypeId=2)). Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, etwaige in oder auf den Microsoft®-Produkten enthaltene Urheber-/Marken- oder Patentrechtshinweise zu entfernen oder etwaige Microsoft®-Logos/-Marken sowie sonstige Kennzeichen zu verwenden bzw. sonst eine Handlung vorzunehmen, die die diese Rechte beeinträchtigen könnte (z.B. Herstellung/Vertrieb/Überlassung von Produktfälschungen oder eine Beteiligung an einer solchen Herstellung/Vertrieb/Überlassung).

3.5.6 Der Kunde ist damit einverstanden, dass der Provider seinen Namen und seine Anschrift zum Zwecke der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Microsoft® an Microsoft® übermitteln darf.

3.5.7 Dem Kunden ist bewusst, dass die Microsoft®-Produkte nicht fehlertolerant sind und deshalb nicht zur Nutzung in Umgebungen oder Anwendungen entwickelt, hergestellt oder konzipiert wurden, in denen das Versagen von Softwareprodukten zum Tod, zu Körperverletzungen oder schweren körperlichen Schäden oder Schäden an Eigentum oder Umwelt führen können (sog. „Hoch-Risiko-Nutzung“). Der Kunde ist zu einer solchen Hoch-Risiko-Nutzung daher nicht berechtigt.

3.5.8 Der Kunde ist damit einverstanden, dass diese allgemeinen Geschäftsbedingungen auch mit Wirkung zugunsten der Firma Microsoft Ireland Operations Limited, Atrium Building Block B, Carmenhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Ireland, und deren verbundenen Unternehmen gelten. Er ist insbesondere damit einverstanden, dass die vorgenannte Firma und deren verbundene Unternehmen berechtigt sind, Regelungen aus diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen durchzusetzen und deren Beachtung zu überprüfen.

3.5.9 Der Kunde haftet gegenüber dem Provider und gegenüber der Firma Microsoft Ireland Operations Limited, Atrium Building Block B, Carmenhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Ireland, und deren verbundenen Unternehmen für jegliche Verstösse gegen diesen Abschnitt 3.5 in vollem Umfang.

4. Datensicherung, -löschung

4.1 Während der Vertragslaufzeit und für eine Übergangsfrist von 14 Tagen nach Vertragsende hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, seine auf dem Server gespeicherten Daten per Datenfernübertragung auf einem eigenen Datenträger lokal zu sichern. 14 Tage nach Vertragsende wird der Provider die auf dem Server gespeicherten Daten des Kunden löschen. Hierauf wird der Provider den Kunden bei der Kündigungsbestätigung noch einmal hinweisen.

4.2 Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht stehen dem Provider hinsichtlich der Daten

des Kunden nicht zu.

5. Zugriffsberechtigungen

Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Arbeitsplatz erhält der Kunde pro Arbeitsplatz eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmässigen Abständen, mindestens jedoch alle drei Monate, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Provider ein neues Passwort zugeteilt. Der Provider ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, von der Verantwortung für die Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

6. Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Provider definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Provider ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

6.2 Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Providers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Providers abgelegten Daten nicht gefährden. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstosses gegen die vorstehenden Verpflichtungen ist der Provider berechtigt, diese Programme, Skripte etc. zu deaktivieren oder deinstallieren und unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz und teilweise mit sofortiger Wirkung verübergehend einzustellen. Der Provider wird dem Kunden über diese Massnahme unverzüglich informieren.

6.3 Die vertragsgemässe Inanspruchnahme der Leistungen des Providers ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software den technischen Mindest-Anforderungen an die Nutzung des Internet und - sofern die Überlassung der Anwendungssoftware cobra gemäss Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vertragsgegenstand ist - an die Nutzung der Microsoft erfüllt und die vom Kunden zur Nutzung der Anwendungssoftware berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Der Provider bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesondert abzuschliessenden Vereinbarung zu unterstützen.

6.4 Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen und Vorgaben ist der Kunde verantwortlich.

7. Rechte, Reseller-Ausschluss

7.1 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Provider und einem von ihm ggf. beauftragten Subunternehmer

(s. Ziff. 8) das Recht ein, die vom Provider für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Zur Beseitigung von Störungen ist der Provider auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

7.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen des Providers zu gestatten. Dritter ist nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, Freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

8. Subunternehmer

8.1 Der Provider ist dazu berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen, ganz oder teilweise, auf einen oder mehrere Subunternehmer zu übertragen. Auf Anforderung wird der Provider den Kunden umfassend über die Subunternehmer informieren, insbesondere über die technischen, organisatorischen und operativen Möglichkeiten der Subunternehmer.

8.2 Die vertraglichen Vereinbarungen mit den Subunternehmern sind so zu gestalten, dass sie den gesetzlichen und vertraglich vereinbarten Anforderungen, insbesondere an den Urheberrechts- und Datenschutz sowie die Datensicherheit, die im Verhältnis zwischen den Parteien bestehen, entsprechen. Hierbei stellt der Provider insbesondere sicher, dass die in der Anlage Auftragsdatenverarbeitung festgelegten Regelungen auch im Verhältnis zu den Subunternehmern gelten (siehe Vereinbarung über Auftragsdatenverarbeitung).

8.3 Der Einsatz von Subunternehmern entbindet den Provider nicht von der Verantwortung für die Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

9. Hotline

Sofern nicht anders vereinbart, stellt der Provider dem Kunden zur oder der Anwendungssoftware gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Kunden vorhanden waren, haftet der Provider nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

10. Vergütung

10.1 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Provider erbrachten Leistungen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt.

10.2 Der Provider ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern.

Der Provider wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er das Vertragsverhältnis ausserordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

10.3 Die Erbringung der Leistungen durch den Provider ist daran

gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Provider – unbeschadet seines Zurückbehaltungsrechts – das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

11. Vertragslaufzeit

11.1 Sofern nicht anders vereinbart, ist der Vertrag erstmalig zum Ablauf einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten kündbar. Die Kündigung ist jederzeit ohne Angabe von Gründen zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Soweit das Vertragsverhältnis von keinem Vertragspartner gekündigt wird, verlängert sich das Vertragsverhältnis um jeweils weitere 12 Monate. Für die Kündigung gilt Satz 2 dann entsprechend weiter.

11.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die der Ziffer 3.5 zugrunde liegende Vereinbarung zwischen Microsoft® und dem Provider beendet wird. Der Kunde hat in diesem Fall sämtliche ihm überlassenen Microsoft®-Produkte (und deren Dokumentation) unverzüglich zurückzugeben oder zu vernichten.

11.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.

12. Mängelhaftung

12.1 Erbringt der Provider die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen. Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

12.2 Ist die vom Provider zur Nutzung überlassene Software gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen mangelhaft, weil ihre Tauglichkeit zum vertragsgemässen Gebrauch nicht nur unerheblich aufgehoben ist, haftet der Provider gemäss den gesetzlichen Vorschriften für Sach- und Rechtsmängel.

12.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes oder der Anwendungssoftware gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Kunden vorhanden waren, haftet der Provider nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

12.4 Der Kunde hat dem Provider Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

12.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider bei der Fehlerfeststellung und Mängelbeseitigung zu unterstützen und auf Wunsch Hilfsinformationen zu erstellen bzw. zur Verfügung zu stellen. Der Provider ist berechtigt, einen evtl. auftretenden Fehler zu umgehen, wenn dieser selbst nur mit unverhältnismässigem Aufwand zu beseitigen ist und dadurch die Nutzung der Software gem. Ziffer 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erheblich leidet. Der Kunde ist verpflichtet, bereitgestellte Updates, Patches und/oder Servicepacks für die vorgenannte Software zu nutzen, und vor der Installation dieser Software und anschliessend regelmässig, insbesondere bevor er eine Änderung der Hard- oder

Softwareumgebung vornimmt, seine Daten zu sichern. Soweit den Kunden ein Mitverschulden durch die Verletzung vertraglicher Pflichten oder durch von ihm oder einem Dritten vorgenommene Änderungen an der Software oder durch unsachgemässe Behandlung oder Fehlbedienung des Produktes trifft, haftet der Provider nicht.

Er übernimmt keine Gewähr für die Auswahl, die nicht von ihm selbst durchgeführte Installation und die Nutzung sowie die damit beabsichtigten Ergebnisse der vorgenannten Software.

13. Haftung

13.1 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet der Provider nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für sonstige Schäden haftet der Provider (vorbehaltlich des nächsten Satzes) nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für sonstige Schäden, die auf der Verletzung einer Pflicht beruhen, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmässig vertrauen darf, haftet der Provider auch bei einfacher Fahrlässigkeit, allerdings beschränkt auf die zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung vorhersehbaren Schäden. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen des Providers. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und die Haftung für Schäden aus der Verletzung von Garantien bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

13.2 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Provider insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, sofern und soweit ihm die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird.

14. Änderung der Vertragsbedingungen

Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist der Provider berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. Der Provider wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen

nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt

des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die bleibt hiervon unberührt.

15.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.

15.3 Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

15.4 Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht die Textform vorsieht.

15.5 Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.

§ 9 Anwendbares Recht

Es findet ausschliesslich Schweizer Recht unter Ausschluss des UB-Kaufrechts Anwendung. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Tägerwilen.

cobra computer's brainware AG
High-Tech-Center 2
Bahnstrasse 1
8274 Tägerwilen

Stand: Tägerwilen, Mai 2015