

## Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen

### Vorbemerkungen

Der vorliegende Abonnementvertrag („**Vertrag**“) für Software und Dienstleistungen wird von und zwischen HILTI Schweiz AG, Kalchbühlstrasse 22, 8038 Zürich („**Dienstleister**“) und Ihnen („**Kunde**“) geschlossen und wird wirksam (i) zum Zeitpunkt der elektronischen Annahme des Auftragsformulars durch den Kunden, oder (ii) bei Unterzeichnung des Auftragsformulars durch beide Vertragsparteien oder elektronische Unterzeichnung durch die Vertragsparteien über DocuSign (nachstehend jeweils als „**Vertragsbeginn**“ bezeichnet); in jedem Fall enthält das Auftragsformular die Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags einschliesslich durch Bezugnahme Anlage 1 (Servicelevelvereinbarung) und Anlage 2 (Auftragsverarbeitungsvertrag). Der Dienstleister und der Kunde werden gemeinsam auch als „**Vertragsparteien**“ oder einzeln als „**Vertragspartei**“ bezeichnet. Der Dienstleister beabsichtigt, dem Kunden das Recht zur Nutzung der Software mittels Abonnements zu gewähren und der Kunde beabsichtigt, diese Software zu abonnieren. Neben der Software und den damit verbundenen, zur Bereitstellung der Software erforderlichen Dienstleistungen, können die Vertragsparteien bestimmte „**professionelle Dienstleistungen**“ vereinbaren, die der Dienstleister laut Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags erbringt.

Unter Berücksichtigung der in den Vorbemerkungen festgelegten Vorgaben vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:

#### 1. Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Kunden.

**1.1 Pflichten des Dienstleisters.** Der Dienstleister stellt dem Kunden die Software und die zur Bereitstellung der Software erforderlichen Dienstleistungen (Software und Dienstleistungen werden im folgenden gemeinsam und einzeln jeweils als „**Dienstleistung**“ oder „**Dienstleistungen**“ bezeichnet) gemäss Leistungsbeschreibung und zu den für die Dienstleistungen spezifischen Bedingungen (gemeinsam nachstehend als „**Leistungsbeschreibung**“ bezeichnet) wie in den Auftragsformularen aufgeführt und laut den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags zur Verfügung. Der Dienstleister kann die Dienstleistungen jeweils ändern, sofern diese Veränderungen die Dienstleistung insgesamt nicht wesentlich mindern. Der Dienstleister strebt die Bereitstellung des Softwarezugangs für den Kunden innerhalb von zwei (2) Tagen ab Vertragsbeginn an, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes festgelegt ist. Die Software kann aus einer dem Kunden in Form einer Web-Anwendung als „**Software-Dienstleistung**“ zur Verfügung gestellten Lösung sowie einer Mobil-Anwendung bestehen, die der Kunde auf seinem Mobilgerät installieren muss. Der vereinbarte Dienstleistungsumfang und die vereinbarte Dienstleistungsqualität werden ausschliesslich in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Öffentliche Aussagen des Dienstleisters oder seiner Handlungsbevollmächtigten zu den Dienstleistungen nehmen erst bei ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung durch den Dienstleister Form an. Informationen und Spezifikationen in der Leistungsbeschreibung gelten nicht als Gewährleistung oder Garantie in Bezug auf die Dienstleistungsqualität oder jede andere Garantie, sofern sie nicht vom Dienstleister schriftlich als solche bestätigt wurden. Der Dienstleister kann die Dienstleistungen jeweils aktualisieren und verbessern; alle diese Updates, d.h. Software, die „**Mängel**“ (laut Definition in Ziffer 7.4) an den Dienstleistungen beseitigt und/oder kleinere Verbesserungen an den Dienstleistungen enthalten kann, sind Bestandteil des Vertrags. Neben Updates kann der Dienstleister auch Upgrades und/oder Zusatzdienstleistungen für Dienstleistungen anbieten, hierbei bezeichnet der Begriff „**Upgrades**“ neue Fähigkeiten oder Funktionen der Dienstleistungen und der Begriff „**Zusatzdienstleistungen**“ entweder (i) neue und/oder zusätzliche Funktionspakete in Form separater Module für die Dienstleistungen oder (ii) Anwendungen zur Integration von oder Verbindung mit anderen Software Anwendungen von Hilti oder Drittparteien. Upgrades und Zusatzdienstleistungen sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie vom Kunden separat bestellt und bezahlt werden, hierbei gelten unter Umständen zusätzliche Geschäftsbedingungen.

**1.2 Systemvoraussetzungen.** Der Betrieb oder die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden erfordert gewisse Systemvoraussetzungen, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben werden und sich im Ermessen des Dienstleisters ändern können. Die Spezifikation von Systemvoraussetzungen ist kein Bestandteil der Pflichten des Dienstleisters aus dem vorliegenden Vertrag. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, sämtliche Systemvoraussetzungen einzuholen, die zum Betrieb oder zur Nutzung der Dienstleistungen erforderlich sind. Der Dienstleister ist nicht für Probleme, Gegebenheiten, Verzögerungen, Ausfälle und sonstige Verluste oder Schäden verantwortlich, die aus der Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen durch den Kunden und/oder im Zusammenhang mit den Netzwerkverbindungen, Telekommunikationsverbindungen des Kunden oder durch das Internet entstehen.

**1.3 Nutzungsberechtigte.** Vorbehaltlich anderweitiger Definitionen in der Leistungsbeschreibung bezeichnet der Begriff „**Nutzungsberechtigte**“ die vom Kunden zur Nutzung der Dienstleistungen laut Vertragsbedingungen ermächtigten Arbeitnehmer („**Nutzungsberechtigte**“). Der Kunde weist seinen Nutzungsberechtigten den Softwarezugriff zu, um die Registrierung, den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen im Einklang mit den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags laut Ziffer 3.3 zu ermöglichen.

**1.4 Pflichten des Kunden.** Der Kunde muss sicherstellen, dass (i) seine Nutzungsberechtigten beim Registrierungsprozess vollständige und korrekte Informationen über sein Unternehmen und seine Person eingegeben und insbesondere keine Pseudonyme verwendet haben, (ii) seine Nutzungsberechtigten die Dienstleistungen im Einklang mit den Bestimmungen dieses Vertrags verwenden, und (iii) seine Nutzungsberechtigten sich angemessen bemühen, unbefugten Zugriff oder Nutzung der Dienstleistung durch Arbeitnehmer, die nicht als nutzungsberechtigt betrachtet werden, oder durch Dritte zu verhindern, und den Dienstleister unverzüglich über jeden derartigen unbefugten Zugriff bzw. jede derartige unbefugte Nutzung informieren.

#### 2. Abonnementgebühr, Zahlung und Steuern.

**2.1 Abonnementgebühr.** Der Kunde bezahlt dem Dienstleister als Gegenleistung für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Dienstleister die im Auftragsformular vereinbarte Abonnementgebühr.

**2.2 Zahlungsbedingungen.** Die Zahlungsbedingungen sind im Auftragsformular aufgeführt.

**2.3 Steuern.** Die Abonnementgebühr des Dienstleisters enthält generell keine Steuern. Der Kunde ist für die Bezahlung sämtlicher Umsatz-, Nutzungs- und Mehrwertsteuern Zusammenhang mit seiner Entgegennahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen verantwortlich, ausgeschlossen sind Steuern auf der Grundlage der Bruttoeinnahmen, des Nettoumsatzerlöses oder des Eigentums des Dienstleisters. Ist der Dienstleister zur Zahlung oder Erhebung von Steuern verpflichtet, für die der Kunde laut diesem Abschnitt verantwortlich ist, wird der entsprechende Betrag dem Kunden in Rechnung gestellt und von ihm bezahlt, es sei denn, der Kunde stellt dem Dienstleister eine gültige Bescheinigung über die Steuerbefreiung von der zuständigen Steuerbehörde zur Verfügung.

#### 3. Eigentumsrechte.

**3.1 Hilti Corporation.** Die Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein („**Hilti Corporation**“) hält das exklusive und uneingeschränkte Eigentumsrecht an den Dienstleistungen und behält sich sämtliche Immaterialgüterrechte an den Dienstleistungen vor. Als Immaterialgüterrechte gelten sämtliche gesetzlichen und sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Immaterialgüterrechte, auch nach Common Law, einschliesslich Urheberrechten, Marken, Geschäftsgeheimnissen, Patenten und sonstigen unter sämtlichen anwendbaren Gesetzen an jedem Ort der Welt erstellten, honorierten oder durchsetzbaren Eigentumsrechten sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehenden Urheberpersönlichkeitsrechte („**Immaterialgüterrechte**“). Der Dienstleister ist von der Hilti Corporation ermächtigt, dem Kunden die Rechte zur Nutzung der Dienstleistungen laut den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags zu gewähren.

**3.2 Rechtsvorbehalt.** Vorbehaltlich der im vorliegenden Vertrag ausdrücklich gewährten eingeschränkten Rechte werden dem Kunden aus diesem Vertrag keine Rechte ausser den hierin ausdrücklich festgelegten Rechten gewährt. Der Kunde behält sich sämtliche Rechte, Titel und Ansprüche auf seine und an seinen Daten, sonstige nicht vom Dienstleister stammende Software und weitere Immaterialgüterrechte vor, zu denen der Dienstleister jeweils bei Erbringung der Dienstleistungen Zugang hat.

**3.3 Rechtgewährung.** Dem Kunden werden für die Vertragslaufzeit die Rechte auf Zugang zu und Nutzung der Dienstleistungen laut Vereinbarung im Auftragsformular gewährt; hierbei sind die folgenden Optionen verfügbar:

- Benannter Nutzer.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, Nutzungsberechtigten den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen bis zur in der Bestellung festgelegten Anzahl benannter Nutzer zu gewähren. Bei Mitteilung an den Dienstleister ist der Kunde berechtigt, einen benannten Nutzungsberechtigten durch einen anderen benannten Nutzungsberechtigten zu ersetzen.
- Gleichzeitige Nutzer.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen durch die maximale Anzahl gleichzeitiger aktiver Nutzersitzungen laut Definition im Auftragsformular zu gewähren. Gleichzeitige aktive Nutzersitzungen bezeichnen den Zugriff und/oder die Nutzung der Dienstleistungen durch (i) ein Radiofrequenzgerät, (ii) einen PC, (iii) eine Kathodenstrahlröhre (CRT) und (iv) ein Bildschirmgerät (VDT), das angemeldet und mit den Dienstleistungen verbunden ist.
- Firmennutzung.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, allen Nutzungsberechtigten des Kunden den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen bis zur maximalen im Auftragsformular definierten Menge (falls vorhanden) zu gewähren.

**3.4 Dokumentation.** Der Dienstleister stellt auf Anfrage des Kunden adäquate Bedienungsanleitungen für die Dienstleistung zur Verfügung.

**3.5 Einschränkungen.** Dem Kunden ist Folgendes untersagt: (i) die Dienstleistungen an Dritte, die nicht Nutzungsberechtigte sind, zu lizenzieren, zu unterlizenzieren, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu vermieten, zu leasen, zu übertragen, abzutreten, weiterzugeben, als Teilnutzung, als Angebot in einem Servicebüro oder sonst wie zur Verfügung zu stellen; (ii) basierend auf den Dienstleistungen abgeleitete Werke zu modifizieren, zu kopieren oder zu kreieren; (iii) jegliche Inhalte, die Bestandteil der Dienstleistung sind, zu framen oder zu spiegeln, es sei denn dies geschehe im kundeneigenen Intranet und für die eigenen internen geschäftlichen Belange des Kunden; (iv) die Dienstleistungen vollständig oder teilweise zurückzuentwickeln (Reverse Engineering) oder zu dekompileieren, es sei denn dies sei nach anwendbarem Recht zulässig; (v) auf die Dienstleistung zuzugreifen, um kommerziell verfügbare

Produkte oder Dienstleistungen herzustellen; (vi) Merkmale, Funktionen, Schnittstellen oder Grafiken der Dienstleistung vollständig oder teilweise zu kopieren; oder (vii) die Dienstleistung über den vertraglichen Nutzungsumfang hinaus zu nutzen.

**3.6 Kundendaten.** Kundendaten sind die vom Kunden oder seinen Nutzungsberechtigten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen hochgeladenen oder ihnen zur Verfügung gestellten Daten oder Informationen, dabei dürfen Kundendaten keinerlei rechtsverletzendes, obszönes, bedrohliches oder anderweitig rechtswidriges oder unerlaubtes Material enthalten, insbesondere kein Material, das gegen Datenschutzrechte verstösst oder das die Leistung der Dienstleistung oder der darin enthaltenen Daten stört. Wie zwischen Dienstleister und Kunden ist der Kunde Eigentümer seiner Kundendaten und ist (sofern die Kundendaten personenbezogenen Daten enthalten) der zuständige Datenverantwortliche (im Sinne anwendbarer Datenschutzgesetze) für diese Kundendaten. Der Dienstleister greift nicht auf Kundendaten zu, ausser: (i) es ist für die Reaktion auf Schwierigkeiten oder technische Probleme im Zusammenhang mit der Dienstleistung erforderlich, (ii) es ist für die Zurverfügungstellung dieser Kundendaten an die Nutzungsberechtigten erforderlich, (iii) es ist zur Erfüllung seiner Pflichten erforderlich, (iv) es ist zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlich, (v) es wird vom Kunden schriftlich verlangt, (vi) dies ist gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags (einschliesslich der Anlagen zum Vertrag) ausdrücklich erlaubt oder (vii) mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass der Dienstleister und/oder die mit dem Dienstleister verbundenen Unternehmen Kundendaten während und nach der Vertragslaufzeit in anonymisierter Form (d. h. in einer Form, die keinen Rückschluss auf den einzelnen Arbeitnehmer zulässt) nutzen dürfen, um die Dienstleistungen und Produkte der Unternehmensgruppe des Dienstleisters zu entwickeln, instandzuhalten und zu verbessern, Produkte und Dienstleistungen individuell an den Bedarf des Kunden anzupassen und Marktforschung zu betreiben. Der Dienstleister kann in dem Masse, wie dies zur Durchführung der Dienstleistungen und/oder zur Pflege und/oder zur Fernwartung wie in Anlage 1 näher beschrieben erforderlich ist, auf die Kundendaten zugreifen.

**3.7 Beiträge des Kunden.** Soweit gesetzlich zulässig, gewährt der Kunde der Hilti Corporation hiermit eine vergütungsfreie, weltweite, übertragbare, unterlizenzierbare, unwiderrufliche und zeitlich unbeschränkte Lizenz, sämtliche Beiträge, Vorschläge, Verbesserungsanfragen, Empfehlungen oder sonstige Rückmeldungen zu den Dienstleistungen („Beiträge des Kunden“) zu nutzen oder in die Dienstleistungen zu integrieren. Die Hilti Corporation und/oder der Dienstleister sind nicht zur Aufnahme von Beiträgen des Kunden in die Dienstleistungen verpflichtet.

#### 4. Vertraulichkeit.

**4.1 Vertraulichkeit.** Vertrauliche Informationen sind (a) der Quellcode der Software; (b) Kundendaten, und (c) technische oder geschäftliche Informationen jeder Vertragspartei, insbesondere sämtliche Informationen im Zusammenhang mit Softwareplänen, Designs, Kosten, Preise und Namen, Finanzen, Marketingpläne, Geschäftsmöglichkeiten, Personal, Forschung, Entwicklung oder Know-how. Eine Vertragspartei legt vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei zu keinem Zweck abweichend vom Umfang des vorliegenden Vertrags offen oder nutzt diese, ausser mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der anderen Vertragspartei oder im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen und laut Genehmigung in Ziffer 4.2 unten. Jede Vertragspartei stimmt zu, die vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei ebenso zu schützen wie ihre eigenen gleichartigen vertraulichen Informationen (aber in jedem Fall mit einem geeigneten Mass an Sorgfalt und nach angemessenen technischen Industriestandards).

**4.2 Zwingende Offenlegung.** Ist eine Vertragspartei per Gesetz gezwungen, vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei offenzulegen, informiert sie die andere Vertragspartei umgehend vorab über diese zwingende Offenlegung (soweit dies rechtlich zulässig ist) und unterstützt die andere Vertragspartei auf deren Kosten angemessen, wenn die andere Vertragspartei die Offenlegung verhindern oder anfechten möchte.

**4.3 Rechtsbehelfe.** Legt eine Vertragspartei unter Verletzung der Vertraulichkeitsbestimmungen dieses Vertrages vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei offen oder nutzt sie (oder droht mit deren Offenlegung oder Nutzung), ist die andere Vertragspartei zusätzlich zu sämtlichen anderen verfügbaren Rechtsbehelfen berechtigt, solche Handlung mittels vorsorglicher Massnahmen auf Unterlassung zu unterbinden; die Vertragsparteien erkennen an, dass sämtliche anderen verfügbaren Rechtsbehelfe inadäquat sind.

**4.4 Ausschlüsse.** Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die: (i) ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht öffentlich bekannt sind oder werden; (ii) einer Partei vor der Offenlegung durch die andere Vertragspartei ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht bekannt waren; (iii) von einer Vertragspartei ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht unabhängig entwickelt wurden; oder (iv) ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht von einer Drittpartei eingehen (unter der Voraussetzung, dass Kundendaten, die personenbezogene Daten enthalten, im Einklang mit den im vorliegenden Vertrag (mit allen Anhängen) nach vorgeschriebenen Standards gehandhabt werden, selbst wenn dieselben Informationen allgemein bekannt oder öffentlich verfügbar oder dem Dienstleister anderweitig aus anderen Quellen zugänglich sind).

#### 5. Nutzungsbeschränkungen.

**5.1** Die funktionalen und Nutzungsbeschränkungen der Dienstleistungen („Nutzungsbeschränkungen“) sind in der Leistungsbeschreibung aufgeführt und müssen vom Kunden in vollem Umfang eingehalten sowie bei der Nutzung der Dienstleistungen berücksichtigt werden. Unbeschadet Ziffer 8.2 lehnt der Kunde sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche und Rechtsbehelfe infolge einer von den Nutzungsbeschränkungen abweichenden Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden ab.

**5.2 Geschäftskunden.** Die Dienstleistungen sind ausschliesslich zur Nutzung durch professionelle Unternehmenskunden in der Baubranche und bei deren Subunternehmern, bei der Vergabe von Energiesystemen und in der Gebäudeinstandhaltung gedacht und ausgelegt und nicht für die Nutzung durch andere Branchen oder private Endverbraucher gedacht („Anwendungsbereich“). Unbeschadet Ziffer 8.2 lehnt der Kunde sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche und Rechtsbehelfe infolge einer Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden ausserhalb des Anwendungsbereichs ab.

#### 6. Schadenersatz durch Kunden.

**6.1 Freistellung durch Kunden.** Der Kunde verteidigt und stellt den Dienstleister frei und hält ihn vollumfänglich schadlos von sämtlichen und gegen sämtliche Ansprüche Dritter und/oder Strafzahlungen, die basieren auf: (i) der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden in einem gegen die Nutzungsbeschränkungen laut Ziffer 5.1 oben verstossenden Umfang; (ii) der Verletzung der geltenden Datenschutzbestimmungen durch den Kunden; oder (iii) Kundendaten oder weiteren Informationen oder Materialien, die zusammen mit den Dienstleistungen hochgeladen oder genutzt wurden. Der Dienstleister kooperiert auf Anfrage des Kunden bei der Verteidigung gegen solche Ansprüche angemessen, dabei erstattet der Kunde dem Dienstleister angemessene im Zusammenhang mit dieser Kooperation entstandene Auslagen. Bei entsprechendem Beschluss des Dienstleisters ist der Kunde allein ermächtigt, sich gegen den Anspruch zu verteidigen oder ihn beizulegen, sofern diese Beilegung keine Zahlung des Dienstleisters oder Schuldanerkenntnis des Dienstleisters enthält.

#### 7. Eingeschränkte Gewährleistung und Rechtsbehelfe bei Mängeln.

**7.1 Gewährleistung des Dienstleisters.** Der Dienstleister gewährleistet, dass die Dienstleistungen im Wesentlichen der Leistungsbeschreibung entsprechen.

**7.2 Gewährleistung des Kunden.** Der Kunde gewährleistet die Nutzung der Dienstleistungen im Einklang mit den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags und dass seine Nutzung der Dienstleistung keinen Verstoß gegen ein Gesetz oder eine Vorschrift darstellt.

**7.3 Einschränkung der Gewährleistungen.** Mit Ausnahme der ausdrücklichen Festlegungen in Ziffer 7.1 oben bietet der Dienstleister keinerlei Gewährleistung und lehnt ausdrücklich sämtliche weiteren schriftlichen oder mündlichen, ausdrücklichen oder stillschweigend angenommenen oder durch Nutzung der Dienstleistungen entstehenden Gewährleistungen, Garantien, Bedingungen und Zusagen ab, insbesondere die Nichtverletzung von Rechten, die Marktgängigkeit der Dienstleistungen, ihre Eignung für einen bestimmten Zweck, die Erfüllung von Kundenanforderungen oder zufriedenstellende Qualität. Der Dienstleister gewährleistet die unterbrechungsfreie Bereitstellung der Dienstleistungen oder die Freiheit von Sach- oder Rechtsmängeln nicht. Der Dienstleister gewährleistet nicht, dass die Dienstleistungen keinerlei Verluste oder Schäden verursachen, die durch die Datenübertragung über Kommunikationsnetzwerke oder -Anlagen entstehen.

**7.4 Garantieleistungen.** Der Kunde informiert den Dienstleister ohne unbillige Verzögerung schriftlich über sämtliche angeblichen Mängel an der Dienstleistung und fügt eine Beschreibung des angeblichen Mangels bei; hierbei bezeichnet der Begriff „Mangel“ eine wesentliche Abweichung von der Gewährleistung laut Ziffer 7.1 oben. Alle berechtigten Mängel werden vom Dienstleister innerhalb einer angemessenen vom Dienstleister genannten Frist behoben; der Dienstleister kann ausschliesslich in eigenem Ermessen entscheiden, ob ein vorhandener Mangel durch Reparatur (z. B. Workaround) oder Ersatzlieferung behoben wird. Der Dienstleister kann einen Mangel auch mit Mitteln der Fernwartung beheben und zu diesem Zweck per Fernwartung auf Kundendaten, Systeme und/oder Geräte zugreifen. Ist der Dienstleister zur Behebung des Mangels innerhalb der angemessenen Frist nicht in der Lage, kann der Kunde (i) eine angemessene Verringerung der Abonnementgebühr für die Dienstleistungen verlangen oder (ii) wenn der Dienstleister denselben Mangel zwei Mal hintereinander nicht innerhalb der angemessenen Frist beheben konnte kann jede Vertragspartei den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. In diesem Fall kann der Kunde auch Schadenersatz gemäss Ziffer 8 verlangen.

#### 8. Haftungsbeschränkung.

**8.1 Haftungsbeschränkung.** Die Haftung des Softwareanbieters ist hiermit explizit soweit gesetzlich zulässig vollumfänglich ausgeschlossen. Der Softwareanbieter haftet in keinem Fall gegenüber dem Kunden für Verluste oder Schäden (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Datenverluste und entgangenen Gewinn) oder andere spezielle, indirekte, mittelbare, zufällige oder Folgeschäden der anderen Partei, die sich aus oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung ergeben.

#### 8.2 Ausnahmen.

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für durch grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten verursachte Schäden, sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung (insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz). Ferner gelten diese Haftungsbeschränkungen nicht falls und in dem Masse wie der Dienstleister eine besondere Garantie abgegeben hat.

- 8.3 Vergebliche Aufwendungen.** Die Ziffern 8.1 und 8.2 finden entsprechend auf die Haftung des Dienstleisters für vergebliche Aufwendungen Anwendung.
- 8.4 Pflicht des Kunden zur Mängelvermeidung und -verringerung.** Der Dienstleister erstellt tägliche Datensicherungen des gesamten Systems, auf dem Kundendaten gespeichert sind, um eine Wiederherstellung dieser Systemdaten bei Datenverlust zu ermöglichen. Der Dienstleister stellt jedoch Kundendaten einzelner Kunden nicht wieder her, z. B. bei versehentlichem und vom Kunden verursachtem Datenverlust. Der Kunde ist daher verpflichtet, angemessene Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung von Schäden durch Datenverlust zu ergreifen.
- 9. Vertragslaufzeit und Vertragsende.**
- 9.1 Vertragslaufzeit.** Der vorliegende Vertrag wird zum Vertragsbeginn wirksam und wird, vorbehaltlich anderer Bestimmungen im Auftragsformular, unbefristet abgeschlossen („Vertragslaufzeit“).
- 9.2 Ordentliche Kündigung.** Jede Vertragspartei kann den gesamten Vertrag mit einer Kündigungsfrist von nicht weniger als sechzig (60) Tagen vorbehaltlich anderer Bestimmungen im Auftragsformular vor Ende eines Kalendermonats schriftlich ordentlich kündigen.
- 9.3 Kündigung aus wichtigem Grund.** Zusätzlich kann jede Vertragspartei den vorliegenden Vertrag gemäss den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften aus wichtigem Grund kündigen.
- 9.4 Folgen der Vertragskündigung.** Bei Kündigung durch den Dienstleister stellt der Kunde unverzüglich den Zugriff und die anderweitige Nutzung der Dienstleistungen ein (vorbehaltlich der nachstehenden anderen Bestimmungen). Die Kündigung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung von vor dem Datum, an dem die Kündigung wirksam wird, aufgelaufenen und an den Dienstleister zahlbaren Abonnementgebühren (vorbehaltlich der gesetzlichen Rechte des Kunden, strittige Zahlungen nach dem Grundsatz von Treu und Glauben zurückzuhalten).
- 9.5 Rückgabe von Kundendaten.** Während der Vertragslaufzeit und innerhalb von sechzig (60) Tagen danach kann der Kunde vorbehaltlich anderer Bestimmungen in der Leistungsbeschreibung Kundendaten extrahieren („Datenextraktionszeitraum“). Unter Vorbehalt des Anspruchs des Dienstleisters auf Nutzung der Kundendaten in anonymisierter Form gemäss Abschnitt 3.6 löscht der Dienstleister die Kundendaten nach Ablauf des Datenextraktionszeitraums oder sperrt sie zumindest.
- 9.6 Fortdauernde Vertragsbestimmungen.** Sämtliche Bestimmungen des vorliegenden Vertrags, die nach ihren Bestimmungen über die Vertragskündigung oder das Vertragsende hinaus gelten sollen, bestehen nach Vertragsende fort.
- 10. Vertragsänderungen und/oder Änderungen der Abonnementgebühr.**
- 10.1 Vertragsänderungen.** Der Dienstleister behält sich das Recht auf Vertragsänderungen und/oder Änderungen der Abonnementgebühr vor („Änderung“). Vorbehaltlich anderer Bestimmungen in der Leistungsbeschreibung informiert der Dienstleister den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von mindestens vier (4) Wochen über die Änderung („Änderungsmitteilung“). Der Kunde ist berechtigt, der Änderung mit einer Frist von zwei (2) Wochen vor geplanter Wirksamkeit der Änderung („Wirksamkeitsbeginn der Änderung“) zu widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, gilt dies als Annahme der Änderung durch den Kunden und die Änderung wird am Wirksamkeitsbeginn der Änderung wirksam. Widerspricht der Kunde fristgerecht, kann der Dienstleister entweder die Erfüllung des Vertrags mit dem Kunden gemäss den vorliegenden Vertragsbedingungen ohne die Änderung fortsetzen oder den Vertrag zum Wirksamkeitsbeginn der Änderung kündigen. Der Dienstleister informiert den Kunden ausdrücklich über das Kündigungsrecht des Dienstleisters, die Widerspruchsfrist des Kunden, den Wirksamkeitsbeginn der Änderungen und die Konsequenzen einer unwidersprochenen Änderungsmitteilung.
- 10.2 Änderungen der Abonnementgebühr.** Die in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Abonnementgebühr ist für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Vertragsbeginn festgeschrieben und der Dienstleister kann die Abonnementgebühr innerhalb dieser zwölf (12) Monate nicht anheben. Nach Ablauf der ersten zwölf (12) Monate kann der Dienstleister ohne sich an das Änderungsverfahren laut Ziffer 10.1 oben zu halten und ohne Widerspruchsrecht des Kunden die Abonnementgebühr einseitig um höchstens drei Prozent (3 %) jährlich anheben.
- 11. Bedingungen für kostenlose Dienstleistungen.**
- 11.1 Kostenlose Dienstleistungen.** Der Dienstleister kann bestimmte Dienstleistungen laut Leistungsbeschreibung kostenlos zur Verfügung stellen („kostenlose Dienstleistungen“).
- 11.2 Besondere Bedingungen.** Für die kostenlosen Dienstleistungen gelten zusätzlich die folgenden besonderen Bedingungen; sie haben bei Widersprüchen zu den anderen Bestimmungen des vorliegenden Vertrags Vorrang:
- a) **Haftungsausschluss.** Abweichend von Abschnitt 7.1 oben schliesst der Dienstleister hiermit ausser bei betrügerisch versteckten Mängeln sämtliche mündlichen oder schriftlichen, ausdrücklichen oder stillschweigend angenommenen oder durch Nutzung der Dienstleistungen entstehenden Zusicherungen, Gewährleistungen und Garantien, Bedingungen und Zusicherungen aus, insbesondere die Nichtverletzung von Rechten, die Marktgängigkeit der Dienstleistungen, ihre Eignung für einen bestimmten Zweck, die Erfüllung von Kundenanforderungen oder zufriedenstellende Qualität. Der Dienstleister gewährleistet keinerlei Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder unterbrechungsfreie Bereitstellung der Dienstleistungen oder die Freiheit von Sach- oder Rechtsmängeln. Der Dienstleister gewährleistet nicht, dass die Dienstleistungen keinerlei Verluste oder Schäden verursachen, die durch die Datenübertragung über Kommunikationsnetzwerke oder -Anlagen entstehen.
- b) **Servicelevelvereinbarung.** Die Servicelevelvereinbarung laut Anlage 1 ist auf die kostenlosen Dienstleistungen nicht anwendbar.
- 12. Datensicherheit und Datenschutz.**
- 12.1 Datensicherheit und Datenschutz.** Für die Verarbeitung von Kundendaten zum Zweck des vorliegenden Vertrags vereinbaren der Dienstleister und der Kunde hiermit den Abschluss des Auftragsverarbeitungsvertrags laut Anlage 2 (Auftragsverarbeitungsvertrag).
- 13. Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti)**
- 13.1 Erwerb von Produkten und Dienstleistungen, die nicht von Hilti stammen.** Der Dienstleister oder Dritte können Produkte oder Dienstleistungen Dritter zur Verfügung stellen, z. B. Verbinder, Add-ons, Implementierungs- und andere Beratungsdienstleistungen („Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti)“). Jeder Erwerb solcher Produkte oder Dienstleistungen durch den Kunden und jeder Datenaustausch zwischen dem Kunden und einem Anbieter dieser Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) („Dritt-Dienstleister (nicht Hilti)“) erfolgt ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritt-Dienstleister (nicht Hilti). Der Dienstleister übernimmt für Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) keinerlei Garantie oder Support, unabhängig davon, ob sie vom Dienstleister als „zertifiziert“ oder anderweitig bezeichnet werden, es sei denn, in einem Auftragsformular wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 13.2 Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) und Kundendaten.** Beschliesst der Kunde, Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) und Vertragsdienstleistungen gemeinsam zu nutzen, gewährt der Kunde dem Dienstleister die Erlaubnis, den Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) und deren Anbieter den Zugriff auf die Kundendaten zu gestatten, soweit dies für die Interoperabilität der Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) und der vertraglichen Dienstleistungen erforderlich ist. Zwischen dem Kunden und dem Anbieter nicht von Hilti erbrachter Dienstleistungen gelten separate Vereinbarungen für die Nutzung dieser Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) und der Kunde ist für die Beurteilung verantwortlich, ob diese Vereinbarungen mit dem Drittanbieter (nicht Hilti) einen angemessenen Schutz und angemessenen Zugriff auf die Kundendaten gewähren und verantwortet jede Offenlegung, Änderung oder Löschung von Kundendaten durch den Drittanbieter (nicht Hilti) oder jeden Verstoß gegen Datenschutzgesetze und -vorschriften durch den Zugang des Drittanbieters (nicht Hilti) auf die Kundendaten. Drittanbieter (nicht Hilti) gelten nicht als Subunternehmer oder Unterverarbeiter (laut Definition der Datenschutzbehörde) des Dienstleisters oder eines mit ihm verbundenen Unternehmens. Weder der Dienstleister noch die mit ihm verbundenen Unternehmen haften für Offenlegungen, Änderungen, Korruption, Verlust oder Löschung von Kundendaten oder Verstöße gegen anwendbare Datenschutzgesetze und -vorschriften durch den Zugang solcher nicht von Hilti erbrachter Dienstleistungen oder deren Dienstleister.
- 13.3 Integration mit Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti).** Die Dienstleistungen können Funktionen für die Interoperabilität mit Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) enthalten. Zur Nutzung dieser Funktionen muss der Kunde möglicherweise Zugang zu diesen Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) vom Dritt-Dienstleister (nicht Hilti) erlangen und möglicherweise dem Dienstleister Zugang zu den Kunden-Konten auf diesen Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) gewähren. Der Dienstleister kann die kontinuierliche Verfügbarkeit dieser Dienstleistungsfunktionen nicht garantieren und stellt diese möglicherweise nicht mehr zur Verfügung, ohne dass der Kunde Anspruch auf Erstattung, Gutschrift oder sonstige Entschädigung hat, wenn der Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) beispielsweise unter anderem die Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) nicht mehr auf für den Dienstleister akzeptable Weise für die Interoperabilität mit den entsprechenden Dienstleistungsfunktionen zur Verfügung stellt.
- 14. Professionelle Dienstleistungen.**
- 14.1 Professionelle Dienstleistungen.** Der Kunde kann die vom Dienstleister angebotenen professionellen Dienstleistungen bestellen. Der volle Umfang der professionellen Dienstleistungen einschliesslich der Gebühr für professionelle Dienstleistungen wird zwischen dem Dienstleister und dem Kunden im Auftragsformular oder über einen separaten Arbeitsauftrag („Arbeitsauftrag“) vereinbart, wobei die darin genannten Zeiten und Gebühren für professionelle Dienstleistungen nur als Schätzungen dienen.
- 14.2 Besondere Vertragsbedingungen.** Für die professionellen Dienstleistungen gelten zusätzlich die folgenden besonderen Vertragsbedingungen; sie haben bei Widersprüchen zu den anderen Bestimmungen des vorliegenden Vertrags Vorrang:

- a) **Arbeitsauftrag.** Ein Arbeitsauftrag kann zwischen dem Dienstleister und dem Kunden schriftlich vereinbart werden, oder in dem der Dienstleister dem Kunden ein Angebot für einen Arbeitsauftrag per E-Mail zusendet und der Kunde dieses Angebot annimmt. Der Dienstleister erbringt die professionellen Dienstleistungen entweder selbst oder über seine Subunternehmer. Jeder Arbeitsauftrag zum vorliegenden Vertrag ist ein von allen anderen Arbeitsaufträgen unabhängiger Vertrag und jeder Arbeitsauftrag unterliegt den Bedingungen des vorliegenden Vertrags.
- b) **Einstufung als professionelle Dienstleistungen.** Sofern zwischen den Vertragsparteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, gelten professionelle Dienstleistungen als Dienstleistungen und nicht als Werkverträge. Werden bestimmte professionelle Dienstleistungen als Werkverträge vereinbart oder gelten als Werkverträge, gilt eine Gewährleistungsfrist von dreissig (30) Tagen. Innerhalb dieser Gewährleistungsfrist erbringt der Dienstleister als einzigen Rechtsbehold des Kunden für einen Verstoß gegen die Gewährleistung dieser professionellen Dienstleistungen entweder die nicht vertragsgemässen Bestandteile der professionellen Dienstleistungen für den Kunden kostenfrei oder verzichtet auf jedes Honorar für professionelle Dienstleistungen bzw. erstattet es zurück, das für die nicht vertragsgemässen Bestandteile der professionellen Dienstleistungen geschuldet wird oder gezahlt wurde.
- c) **Pflichten des Kunden.** Der Kunde kooperiert im Zusammenhang mit der Erbringung der professionellen Dienstleistungen angemessen. Diese Kooperation und Unterstützung durch den Kunden umfasst insbesondere: (i) angemessenes Reaktionsniveau auf die Anforderungen und Kommunikation des Dienstleisters; (ii) Übermittlung und Freigabe angemessener und korrekter Dokumentation und Informationen an den Dienstleister innerhalb angemessener Fristen; (iii) umgehende Prüfung der vom Dienstleister erbrachten professionellen Dienstleistungen; (iv) Bereitstellung sämtlicher Genehmigungen und Lizenzen der relevanten Parteien (wie beispielsweise erforderliche Lizenzen für Drittanbieter-Software), die für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen durch den Dienstleister erforderlich sind, gemäss Spezifikation des Dienstleisters für erforderliche Hardware- und Softwareumgebung. Falls und sofern der Dienstleister zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen technische Infrastruktur oder Zugang zu den Systemen des Kunden benötigt, vereinbaren der Dienstleister und der Kunde die Einzelheiten im betreffenden Arbeitsauftrag. Der Kunde gewährt dem Personal des Dienstleisters Zugang zu den Geschäftsräumen und der technischen Infrastruktur des Kunden und stellt kostenlos zusätzliche Büroräume und Gerätschaften zur Verfügung, sofern diese für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen erforderlich sind. Kommt der Kunde seinen Kooperationspflichten in diesem Abschnitt nicht nach, haftet der Dienstleister nicht für sämtliche daraus resultierenden Konsequenzen, insbesondere jegliche Verzögerungen.
- d) **Vertragslaufzeit und Vertragsende.** Sämtliche Bestellungen für professionelle Dienstleistungen bleiben für den im Auftragsformular oder dem betreffenden Arbeitsauftrag genannten Zeitraum wirksam oder – wenn kein Zeitraum angegeben ist – bis zum Abschluss der betreffenden professionellen Dienstleistungen.

## 15. Allgemeine Bestimmungen.

15.1 **Verhältnis der Vertragsparteien.** Die Vertragsparteien sind unabhängige Vertragspartner. Der vorliegende Vertrag begründet keine einfache Gesellschaft, kein Franchise-Verhältnis, kein Joint Venture, keine Agentur, kein Treuhand- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien und dies ist auch nicht beabsichtigt.

15.2 **Definitionen.** Im Vertragstext gross geschriebene Begriffe haben die in Klammern („...“) definierte Bedeutung.

15.3 **Mitteilungen.** Sofern im vorliegenden Vertrag nichts anderes festgelegt ist, müssen sämtliche vertraglichen Mitteilungen mindestens in Textform (z. B. E-Mail) erfolgen. Der Dienstleister sendet diese Mitteilungen per E-Mail an den bzw. die Empfänger und Kontaktperson(en), die der Kunde bei Einrichtung des Kundenkontos für die Dienstleistung beim Dienstleister angegeben hat. Zusätzlich kann der Dienstleister den Kunden direkt innerhalb der Dienstleistungen informieren oder Informationen auf der Website des Dienstleisters zur Verfügung stellen. Die Vertragsparteien informieren einander unverzüglich über sämtliche Änderungen der Kontaktdaten, die sie einander zur Verfügung gestellt haben. Aktualisiert der Kunde seine Kontaktdaten nicht regelmässig, erhält er möglicherweise Updates, Upgrades oder wichtige Informationen über die Dienstleistungen nicht.

15.4 **Salvatorische Klausel.** Ist eine Bestimmung des vorliegenden Vertrags in einer Rechtsordnung ungültig, gesetzwidrig oder nicht durchsetzbar, berührt diese Ungültigkeit, Gesetzwidrigkeit oder mangelnde Durchsetzbarkeit die anderen Bestimmungen des vorliegenden Vertrags nicht und begründet keine Ungültigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit dieser Bestimmung in einer anderen Rechtsordnung. Wird festgelegt, dass eine Vertragsklausel oder andere Bestimmung ungültig, gesetzwidrig oder nicht durchsetzbar ist, verhandeln die Vertragsparteien nach den Grundsätzen von Treu und Glauben über die Änderung des vorliegenden Vertrags, um die ursprüngliche Absicht der Parteien so nah wie möglich auf für beide Seiten akzeptable Art und Weise herbeizuführen, sodass die vertraglich vorgesehenen Transaktionen im grösstmöglichen Umfang wie ursprünglich beabsichtigt vollzogen werden können.

15.5 **Verzichtserklärung und kumulative Rechtsbehelfe.** Übt eine Vertragspartei ein Recht aus diesem Vertrag nicht oder mit Verzögerung aus, so stellt dies keinesfalls einen Verzicht auf dieses Recht dar. Unbeschadet anderslautender ausdrücklicher Bestimmungen im vorliegenden Vertrag verstehen sich die hierin festgelegten Rechtsbehelfe zusätzlich zu anderen Rechtsbehelfen einer Vertragspartei und schliessen diese nicht aus.

15.6 **Subunternehmer** Der Dienstleister kann Subunternehmer mit der Erbringung der Dienstleistungen beauftragen. Erfordert die Erbringung der untervergebenen Dienstleistungen die Verarbeitung personenbezogener Daten finden die im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegten Vorschriften und Pflichten Anwendung.

15.7 **Abtretung.** Keine Vertragspartei kann ihre Rechte oder Pflichten aus dem vorliegenden Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei durch Anwendung des Rechts oder anderweitig abtreten, wobei die Zustimmung nicht ohne guten Grund zurückgehalten werden kann. Unbeschadet des Vorstehenden ist der Dienstleister jederzeit berechtigt, ohne jede Zustimmung des Kunden Forderungen, die aus diesem Vertrag entstehen, sowie sämtliche diesbezüglichen Sicherheiten- und Nebenrechte an jede Drittpartei abzutreten, wo der Kunde nicht zur Verrechnung möglicher eigener Forderungen gegen Forderungen des Dienstleisters oder Dritter, an die der Dienstleister seine vertraglichen Rechte abzutreten und/oder Pflichten übertragen hat, berechtigt ist.

15.8 **Geltendes Recht und Gerichtsstand.** Für den vorliegenden Vertrag gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf. Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das für den Sitz des Softwareanbieters zuständige Gericht. Der Softwareanbieter hat jedoch das Recht, vor einem Gericht zu klagen, das für den Geschäftssitz des Kunden zuständig ist. Alle Parteien erkennen hiermit die Zuständigkeit dieser Gerichte an und verzichten auf jegliche Einwände gegen den Gerichtsstand.

15.9 **Weitere Bestimmungen.** Das jeweilige Auftragsformular mit der Leistungsbeschreibung, auf die es verweist, der vorliegende Vertrag und seine Anlagen stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar. Ausser den ausdrücklich hierin aufgeführten bestehen keine Verträge, Zusicherungen, Gewährleistungen, Versprechen, Vertragsabreden, Zusagen oder Verpflichtungserklärungen. Der vorliegende Vertrag ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Verträge, Angebote oder Zusicherungen über den Vertragsgegenstand. Bei Konflikten zwischen dem vorliegenden Vertrag und einem oder mehreren beigefügten oder im vorliegenden Vertrag erwähnten Dokumenten werden die Dokumente, sofern angemessen machbar, konsistent ausgelegt, haben jedoch bei Inkonsistenzen in folgender Reihenfolge Vorrang: (1) Auftragsformular, (2) Leistungsbeschreibung, (3) der vorliegende Vertrag, und (4) seine Anlagen. Unbeschadet anderslautender Formulierungen werden keine in einer Kundenbestellung oder einem anderen Kundenauftragsdokument enthaltenen Bestimmungen oder Bedingungen in den vorliegenden Vertrag aufgenommen oder sind Bestandteil des vorliegenden Vertrags, und alle solche Bestimmungen oder Bedingungen sind nichtig.

15.10 **Formerfordernis.** Ergänzungen, Änderungen, Verzichtserklärungen für eine Bestimmung des vorliegenden Vertrags sind unwirksam, es sei denn, die Vertragspartei, gegenüber der die Ergänzung, Änderung oder Verzichtserklärung geltend gemacht wird, stimmt dem in Textform (z. B. E-Mail, Mitteilungen, usw.) oder schriftlich zu. Übertragungen per Fax, E-Mail oder einer gleichwertigen Form des elektronischen Austauschs bzw. der elektronischen Ausfertigung gelten als Erfüllung der Formerfordernis. Die Vertragsparteien bestätigen und vereinbaren darüber hinaus, dass der vorliegende Vertrag durch Anwendung jeder einfachen oder fortgeschrittenen elektronischen Signatur (z. B. DokuSign usw.) ausgefertigt, ausgetauscht, gespeichert und verarbeitet werden kann und dass diese elektronischen Signaturen die Formerfordernis erfüllen. Die Vertragsparteien vereinbaren, die Authentizität oder Richtigkeit nicht allein deshalb anfechten werden, weil das Auftragsformular und/oder der Vertrag ausschliesslich in elektronischer Form ausgefertigt wurde.

15.11 **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzögerungen oder Versäumnisse bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieses Abkommens (mit Ausnahme der Zahlung von Geld), soweit diese Verzögerungen oder Versäumnisse auf Ursachen zurückzuführen sind, die sich ihrer zumutbaren Kontrolle entziehen, einschliesslich höherer Gewalt, Brände, Überschwemmungen, Pandemien, Erdbeben, Arbeitsstreiks, Kriegshandlungen, Terrorismus oder bürgerlicher Unruhen „Höhere Gewalt“. Jede Vertragspartei benachrichtigt, wenn möglich, die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich, wenn sie von einem Ereignis höherer Gewalt betroffen ist oder sein wird. Wenn ein Ereignis Höherer Gewalt für einen ununterbrochenen Zeitraum von 60 Tagen andauert, ist jede Vertragspartei berechtigt, diese Vereinbarung zu kündigen.

## Anhang 1 (Servicelevelvereinbarung) für den Abonnementvertrag Software und Dienstleistungen

### 1. Verfügbarkeit der Dienstleistung

#### 1.1. Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit

Der Dienstleister bemüht sich auf kaufmännisch vertretbare Weise, die Dienstleistung vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und an sieben (7) Tagen pro Woche (24/7) zur Verfügung zu stellen; die angestrebte monatliche End-to-End-Betriebszeit beträgt fünfundneunzig Prozent (95 %), d. h. der Zugriff auf die Dienstleistung (Web-Anwendung oder Smartphone-App) soll in einem vollen Kalendermonat 95 % der Zeit verfügbar sein („Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit“). Der Kunde bestätigt, dass die Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit nur Ziele sind, und nicht garantiert werden können.

Die angegebenen Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit schliessen Folgendes aus: (i) geplante Ausfallzeiten (laut Ziffer 1.2 unten) und (ii) jede Nichtverfügbarkeit durch Umstände ausserhalb der angemessenen Kontrolle des Dienstleisters, insbesondere höhere Gewalt, staatliche Massnahmen, Hochwasser, Feuer, Erdbeben, Ausschreitungen, terroristische Anschläge, Streiks oder andere Arbeitskämpfmassnahmen (mit Ausnahme der Beschäftigten des Dienstleisters), Denial-of-Service-Angriffe sowie Ausfälle oder Verzögerungen bei der Verbindung mit Computern, Telekommunikation, Internetdiensteanbietern oder Hosting-Anlagen im Zusammenhang mit Hardware, Software oder Elektrizitäts-Systemen ausserhalb des Eigentums oder der angemessenen Kontrolle des Dienstleisters.

#### 1.2. Geplante Ausfallzeiten.

Für Support oder Pflege der Dienstleistung (insbesondere Installation von Updates) können geplante Ausfallzeiten der Dienstleistung anfallen. Der Dienstleister setzt geplante Ausfallzeiten soweit angemessen machbar ausserhalb der allgemeinen Geschäftszeiten an. Der Dienstleister bemüht sich nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, den Kunden mit geeigneten Mitteln (z. B. E-Mail oder Telefon) über diese geplanten Ausfallzeiten so früh wie möglich zu informieren, mindestens jedoch vierundzwanzig (24) Stunden vorher.

#### 1.3. Ungeplante Ausfallzeiten.

Bei ungeplanten Ausfallzeiten mit oder ohne Kontrolle des Dienstleisters bemüht sich der Dienstleister nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, eine Mitteilung an den Kunden zu versenden, in der der Kunde darüber informiert wird. Des weiteren bemüht sich der Dienstleister nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, angemessene Updates zum Fortschritt bei der Wiederherstellung der Dienstleistung bereitzustellen und den Kunden zu informieren, sobald die Dienstleistung wieder verfügbar ist.

### 2. Support

#### 2.1. Schweregrad für Supportanfragen

Supportanfragen können für Mängel an der Dienstleistung (Schweregrad 1-4, siehe nachstehende Beschreibung) und für allgemeine Fragen zu der Dienstleistung (Schweregrad vier, siehe nachstehende Beschreibung) gestellt werden. Bei einer Supportanfrage wird der Schweregrad anhand der nachstehenden Definitionen festgelegt („Schweregrade“):

**Schweregrad 1.** Die Produktionsanwendung der Dienstleistung durch den Kunden ist unterbrochen oder so schwer beeinträchtigt, dass der Kunde nicht angemessen weiterarbeiten kann. Beim Kunden liegt ein vollständiger Ausfall der Dienstleistung vor. Das Funktionieren ist betriebsnotwendig und die Situation ist ein Notfall. Eine Serviceanfrage mit Schweregrad 1 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Alle oder die meisten Daten sind beschädigt, sodass der Kunde nicht mit der Software arbeiten kann (Web-Anwendung und Smartphone-App).
- Alle Funktionen oder die meisten Funktionen sind nicht verfügbar, ein Backup-System ist nicht vorhanden
- Die Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) hängt auf unbestimmte Zeit und verursacht inakzeptable oder unbegrenzte Verzögerungen für Ressourcen oder Reaktion
- Die Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) ist nicht verfügbar, unabhängig von angekündigten geplanten und/oder kommunizierten ungeplanten Ausfallzeiten

**Schweregrad 2.** Beim Kunden liegt ein schwerer Ausfall der Dienstleistung vor. Wichtige Funktionen der Dienstleistung sind nicht verfügbar und es gibt keinen akzeptablen Workaround; der Betrieb kann jedoch eingeschränkt fortgeführt werden. Eine Serviceanfrage mit Schweregrad 2 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Wichtige Funktionen nicht verfügbar, Backup-System vorhanden
- Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) mit grossen Leistungsverzögerungen, Time-outs

**Schweregrad 3.** Beim Kunden liegt ein weniger schwerer Ausfall der Dienstleistung vor. Die Auswirkungen stellen eine Unannehmlichkeit dar, eventuell ist ein Workaround zur Wiederherstellung der Funktionalität erforderlich.

**Schweregrad 4.** Anfragen, die keinen Mangel der Dienstleistungen zum Gegenstand haben, sondern sich auf allgemeine Informationen über die Dienstleistung beziehen.

#### 2.2. Servicelevels für Supportanfragen.

Der Dienstleister reagiert auf die Supportanfrage wie unter 2.4 beschrieben und ergreift kaufmännisch angemessene Massnahmen für eine Reaktion innerhalb des in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Zeitrahmens. Die Reaktionszeit gibt die Zeit zwischen Eingang einer Supportanfrage beim Dienstleister über einen der Support-Kanäle laut Definition unter 2.3 und dem Eingang einer Reaktion des Dienstleisters auf den Vorfall an – entweder durch Anforderung zusätzlicher Informationen oder Bereitstellung von Informationen über das Vorgehen zur Lösung der Supportanfrage. Reaktionszeiten gelten nur während der Betriebszeiten und ausserhalb von Feiertagen in dem Land, in dem der Dienstleister ansässig ist

Schweregrad	Ziel-Reaktionszeit
Schweregrad 1	Vier (4) Stunden
Schweregrad 2	Ein (1) Tag
Schweregrad 3	Zwei (2) Tage
Schweregrad 4	Vier (4) Tage

#### 2.3. Support-Kanäle.

Die Dienstleister bietet während der definierten Betriebszeiten über Kundenservice telefonischen und E-Mail-Support („Support-Kanäle“). Die entsprechende Aufmerksamkeit des Dienstleisters für Anfragen mit Schweregrad 1-3 sicherzustellen, müssen diese Supportanfragen über die Telefonnummer für den Kundensupport telefonisch gestellt werden. Supportanfrage mit Schweregrad 4 können auch per E-Mail gestellt werden.

#### 2.4. Beschreibung des Support-Prozesses.

Der Dienstleister registriert die Supportanfrage mit dem angemessenen ersten Schweregrad und informiert den Kunden auf geeignetem Wege über die Registrierung der Supportanfrage. Sind weitere Informationen von Seiten des Kunden erforderlich, kontaktiert der Dienstleister den Kunden und erfragt die fehlenden Informationen. Für kundenspezifische Supportanfragen oder kritische Vorfälle bemüht sich der Dienstleister nach Kräften, den Kunden direkt zu informieren, sobald ein Workaround, eine andere temporäre Massnahme oder eine Lösung gefunden wurde. Für allgemeine Anwendungsmängel und Verbesserungen stehen dem Kunden relevante Informationen in den allgemeinen Release-Unterlagen zur Verfügung und er wird nicht proaktiv informiert. Der Schweregrad einer Supportanfrage kann während des Support-Prozesses angepasst werden.

#### 2.5. Zugriff auf Kundendaten und Verwendung von Fernwartungs-Tools.

Um die Supportdienstleistungen erbringen zu können muss der Dienstleister unter Umständen Fernwartungs-Tools einsetzen oder vertragsgemäss und im Einklang mit anwendbaren Datenschutzgesetzen und der Rechtsprechung auf Kundendaten zugreifen. Indem der Kunde dem Dienstleister die Nutzung von Fernwartungs-Tools gestattet, stimmt er zu, dem Dienstleister Fernzugriff auf Kundendaten und zeitweiligen Zugriff auf bzw. zeitweilige Kontrolle über den betreffenden Computer und/oder das betreffende Gerät zu gewähren. Bevor der Kunde dem Dienstleister Fernzugriff gewährt, sollte er angemessene Massnahmen wie beispielsweise die Sicherung seiner Daten auf dem betreffenden Gerät ergreifen und sicherstellen, dass sämtliche vertraulichen Informationen von Kunden, die für die Supportanfrage nicht relevant sind, beim Fernzugriff nicht verfügbar sind oder nicht ausgetauscht werden. Ohne Einwilligung des Kunden werden Daten ohne Zusammenhang zur erbrachten Dienstleistung vom Dienstleister in keiner Form gespeichert oder verarbeitet.

#### 2.6. Eskalationsprozess.

Glaubt der Kunde nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, dass er keine hochwertige oder fristgerechte Unterstützung als Reaktion auf eine Supportanfrage erhalten hat oder muss der Kunde dringend wichtige geschäftliche Themen im Zusammenhang mit dem Support an die Geschäftsleitung des Dienstleisters kommunizieren, kann der Kunde die Supportanfrage eskalieren, indem er den Dienstleister kontaktiert und eine Eskalation der Supportanfrage verlangt, um gemeinsam mit dem Kunden einen Aktionsplan auszuarbeiten.

### **3. Pflichten des Kunden**

#### **3.1. Verfügbarkeit des Ansprechpartners.**

Der Kunde muss die angemessene Verfügbarkeit eines Ansprechpartners bei der Lösung einer Supportanfrage sicherstellen.

#### **3.2. Prozess-Updates.**

Der Kunde muss die Kommunikation der folgenden Änderungen/Updates an den Dienstleister sicherstellen:

- Änderungen/zusätzliche Informationen, die seit dem Stellen der Supportanfrage eingetreten sind/verfügbar wurden und die die Supportanfrage beeinflussen.
- Sämtliche Änderungen an der Systemumgebung am Standort des Kunden, die die Lösung der Supportanfrage beeinflussen könnten.
- Falls die Supportanfrage nicht mehr gültig ist (z. B. gelöst).

#### **3.3. Systemvoraussetzungen und neueste Versionen.**

Um für die Dienstleistung Support zu erhalten ist der Kunde verpflichtet, die Einhaltung der Mindest-Systemvoraussetzungen laut Leistungsbeschreibung sicherzustellen.

#### **3.4. Kommunikation mit den Nutzern.**

Der Dienstleister informiert den Kunden über sämtliche systemrelevanten Ereignisse (z. B. Kommunikation geplanter Ausfallzeiten usw.) über die Ankündigungen in den Dienstleistungen oder über die Informations-Internetseite für die Dienstleistungen. Der Kunde ist verpflichtet, seine jeweiligen Endnutzer über dieses Ereignis zu informieren.

#### **3.5. Mangelnde Kooperation.**

Kommt der Kunde den vorgenannten Pflichten nicht nach, haftet der Dienstleister nicht für daraus resultierende Konsequenzen, insbesondere Verzögerungen bei der Lösung einer Supportanfrage und/oder Nichteinhaltung von im vorliegenden Vertrag vereinbarten Servicelevels.

#### **3.6. Nichtanwendbarkeit der Servicelevelvereinbarung.**

Vorbehaltlich anderweitiger Bestimmungen in der Leistungsvereinbarung gilt die Servicelevelvereinbarung nicht für (i) kostenlos erbrachte Dienstleistungen, (ii) Dienstleistungen für Mobil-Anwendungen, (iii) Zusatzdienstleistungen und (iv) Dienstleistungen Dritter (nicht von Hilti) („**ausgeschlossene Dienstleistungen**“). Der Dienstleister garantiert für die ausgeschlossenen Dienstleistungen keinerlei Verfügbarkeit und bietet für die ausgeschlossenen Dienstleistungen keinerlei Support oder Mängelbeseitigung.

## Anhang 2 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung oder „DPA“

zum

### Software- und Dienstleistungs-Abonnementvertrag (im Folgenden der „Vertrag“)

Die in diesem DPA verwendeten Begriffe haben die gleiche Bedeutung wie auch im Vertrag und wie sie in dieser Vereinbarung weiter konkretisiert werden.

Das DPA wird abgeschlossen zwischen:

- (i) dem Auftraggeber als Verantwortlichem („**Verantwortlicher**“); und
- (ii) dem Diensteanbieter als Auftragsverarbeiter („**Auftragsverarbeiter**“);
- (iii) jeder einzeln als „**Partei**“, zusammen die „**Parteien**“.

Dieses DPA soll die Anforderungen der geltenden Datenschutzgesetze erfüllen. Dies bedeutet, dass Verweise auf die DSGVO und die entsprechenden Pflichten "mutatis mutandis" zu den geltenden lokalen Datenschutzgesetzen betrachtet werden sollen, wenn diese nicht der DSGVO entsprechen. Wenn nach den lokalen Gesetzen keine vergleichbaren Verpflichtungen bestehen, sollen die Bestimmungen als vertragliche Verpflichtungen betrachtet werden, die ein gleichwertiges Schutzniveau wie das in der DSGVO vorgeschriebene gewährleisten sollen, wobei die Artikel der DSGVO als Orientierungshilfe herangezogen werden.

#### 1. Gegenstand dieses DPAs

Im Rahmen der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen verarbeitet der Diensteanbieter personenbezogene Daten, für die der Auftraggeber im Sinne des geltenden Datenschutzrechts als Verantwortlicher anzusehen ist (nachfolgend „**personenbezogene Kundendaten**“ genannt). Dieses DPA legt die Datenschutzrechte und -pflichten der Parteien im Zusammenhang mit den Aktivitäten des Diensteanbieters zur Verarbeitung personenbezogener Kundendaten fest.

#### 2. Umfang der Verarbeitung

- 2.1. Der Diensteanbieter verarbeitet die personenbezogenen Kundendaten im Namen und nach den Weisungen des Auftraggebers im Sinne des Art. 28 DSGVO. Die Parteien vereinbaren, dass der Auftraggeber der Verantwortliche im Sinne des Art. 4 Abs. 7 DSGVO und der Diensteanbieter der Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 4 Abs. 8 DSGVO ist.
- 2.2. Die Verarbeitung personenbezogener Kundendaten durch den Diensteanbieter erfolgt in der Art und Weise, dem Umfang und zu dem Zweck, die in der Servicebeschreibung angegeben sind. Die Verarbeitung bezieht sich auf die Arten personenbezogener Daten und Kategorien betroffener Personen und umfasst die Verarbeitungsvorgänge, die in der Servicebeschreibung angegeben sind und welche gegebenenfalls zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zwischen den Parteien in einem Anhang zu diesem DPA aufgeführt werden. Im Falle von Widersprüchen haben die in der Online-Servicebeschreibung aufgeführten Verarbeitungsvorgänge Vorrang.
- 2.3. Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Laufzeit des Vertrags oder wie in der Servicebeschreibung anderweitig festgelegt.
- 2.4. Der Diensteanbieter behält sich das Recht vor, die personenbezogenen Kundendaten so zu anonymisieren oder zu aggregieren, dass es nicht mehr möglich ist, einzelne betroffene Personen zu identifizieren und sie in dieser Form für die im Vertrag genannten Zwecke zu verwenden. Die Parteien sind sich einig, dass anonymisierte und gemäß der oben genannten Anforderung aggregierte personenbezogene Kundendaten nicht mehr als personenbezogene Kundendaten für die Zwecke dieses DPAs betrachtet werden.
- 2.5. Die Verarbeitung personenbezogener Kundendaten durch den Diensteanbieter erfolgt grundsätzlich im Land des Diensteanbieters oder innerhalb der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder eines vergleichbaren Landes. Der Diensteanbieter ist jedoch berechtigt, personenbezogene Kundendaten gemäß den Bestimmungen dieses DPAs außerhalb des EWR zu verarbeiten, wenn er dem Auftraggeber vorab über den Ort der Datenverarbeitung informiert und die Anforderungen des Kapitels V der DSGVO erfüllt sind. Wenn personenbezogene Kundendaten von einem Unterauftragsverarbeiter verarbeitet werden, dessen Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten nicht der DSGVO unterliegt, gilt Ziffer 7.4 dieses DPAs.

#### 3. Weisungen des Auftraggebers

- 3.1. Der Diensteanbieter verarbeitet die personenbezogenen Kundendaten in Übereinstimmung mit den dokumentierten Weisungen des Auftraggebers im Sinne des Art. 28 DSGVO, es sei denn, der Diensteanbieter ist nach geltendem Recht dazu verpflichtet, anders zu verfahren. In diesem Fall hat der Diensteanbieter den Auftraggeber vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Anforderung zu unterrichten, es sei denn, ein solcher Hinweis ist aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses gesetzlich verboten.
- 3.2. Die Weisungen des Auftraggebers sind in diesem DPA grundsätzlich abschließend festgelegt und dokumentiert. Abweichende Einzelanweisungen oder Weisungen, die zusätzliche Anforderungen stellen, sind vorab mit dem Diensteanbieter abzustimmen, um die Durchführbarkeit zu beurteilen und daraus folgende Kosten einschätzen zu können. Etwaige Mehrkosten, die dem Diensteanbieter durch abweichende Einzelanweisungen oder Weisungen entstehen, die zusätzliche Anforderungen stellen, sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 3.3. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in diesem DPA ist der Auftraggeber zentraler Ansprechpartner für den Diensteanbieter und ist alleinig für die interne Koordination, Überprüfung und Übermittlung von Weisungen oder Anfragen anderer Verantwortlicher (die zur Unternehmensgruppe des Auftraggebers gehören) an den Diensteanbieter verantwortlich. Der Diensteanbieter ist von seiner Verpflichtung zur Information oder Benachrichtigung eines Verantwortlichen entbunden, wenn er dem Auftraggeber die entsprechenden Informationen oder Benachrichtigungen übermittelt hat. Ebenso ist der Diensteanbieter berechtigt, Weisungen, die direkt von einem Verantwortlichen, der nicht der Auftraggeber ist, übermittelt werden, abzulehnen. Der Diensteanbieter dient als zentraler Ansprechpartner für den Auftraggeber und ist allein verantwortlich für die interne Koordination, Überprüfung und Übermittlung von Weisungen oder Anfragen des Auftraggebers an den/die Unterauftragsverarbeiter des Diensteanbieters.
- 3.4. Wenn der Diensteanbieter der Meinung ist, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen dieses DPA oder gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, ist der Diensteanbieter nach entsprechender Benachrichtigung des Auftraggebers berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Weisung auszusetzen, bis der Auftraggeber die Weisung bestätigt hat. Die Parteien vereinbaren, dass die alleinige Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung (gemäß Art. 6 DSGVO) der personenbezogenen Kundendaten beim Auftraggeber liegt.

#### 4. Rechtliche Verantwortung des Auftraggebers

- 4.1. Der Auftraggeber ist im Verhältnis zwischen den Parteien allein verantwortlich für die Zulässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten und für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen (gemäß Art. 12 bis 22 DSGVO).
- 4.2. Der Auftraggeber stellt dem Diensteanbieter die personenbezogenen Kundendaten rechtzeitig für die Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung und ist für die Qualität der personenbezogenen Kundendaten verantwortlich. Der Auftraggeber hat den Diensteanbieter unverzüglich und vollständig zu unterrichten, wenn er bei der Prüfung der Ergebnisse des Diensteanbieters Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf das Datenschutzrecht oder seine Weisungen feststellt.
- 4.3. Auf Verlangen stellt der Auftraggeber dem Diensteanbieter die in Art. 30 Abs. 2 DSGVO genannten Informationen zur Verfügung, sofern diese dem Diensteanbieter nicht selbst zur Verfügung stehen.
- 4.4. Wenn der Diensteanbieter aufgrund eines zwingenden Gesetzes oder einer Aufforderung verpflichtet ist, einer staatlichen Stelle oder Person Auskunft über die Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten zu erteilen oder in sonstiger Weise mit diesen Stellen zusammenzuarbeiten, unterstützt der Auftraggeber den Diensteanbieter auf erstes Anfordern bei der Bereitstellung solcher Informationen und bei der Erfüllung anderer Mitwirkungspflichten. Angemessene Kosten, die hierbei entstehen, werden durch den Auftraggeber getragen.

#### 5. Vertraulichkeitsverpflichtung

Der Diensteanbieter verpflichtet alle Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Kundendaten umgehen, zur Vertraulichkeit.

## 6. Sicherheit der Verarbeitung

- 6.1. Gemäß Art. 32 DSGVO ergreift der Diensteanbieter unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Kundendaten sowie der unterschiedlichen Wahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen, erforderliche und angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau für die personenbezogenen Daten des Kunden zu gewährleisten.
- 6.2. Die derzeit geltenden technischen und organisatorischen Maßnahmen sind in der Servicebeschreibung aufgeführt. Diese können auch zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags zwischen den Parteien in einem Anhang zu diesem DPA aufgeführt sein. Im Falle von Widersprüchen haben die in der Online-Servicebeschreibung aufgeführten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen Vorrang.
- 6.3. Der Diensteanbieter hat das Recht, die technischen und organisatorischen Maßnahmen während der Laufzeit dieses DPAs zu ändern, solange sie die gesetzlichen Anforderungen erfüllen.

## 7. Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern

- 7.1. Der Auftraggeber erteilt dem Diensteanbieter die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsverarbeiter in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Kundendaten zu beauftragen. Unterauftragsverarbeiter, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages beauftragt wurden, sind in der Servicebeschreibung aufgeführt, wobei die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Unterauftragsverarbeiter auch in einer Anlage zu diesem DPA aufgeführt sein können. Im Falle von Widersprüchen hat die Liste der Unterauftragsverarbeiter, wie sie in der Online-Servicebeschreibung aufgeführt ist, Vorrang.
- 7.2. Der Diensteanbieter benachrichtigt den Auftraggeber über alle beabsichtigten Änderungen im Zusammenhang mit der Beauftragung oder dem Austausch von Unterauftragsverarbeitern per E-Mail, einer Benachrichtigung innerhalb des Dienstes oder über einen vom Diensteanbieter angebotenen Abonnementdienst. Der Auftraggeber hat das Recht, der Beauftragung eines potenziellen Unterauftragsverarbeiters zu widersprechen. Bei der Erhebung eines solchen Widerspruchs hat der Auftraggeber seinen Widerspruch zu begründen. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach einer Benachrichtigung durch den Diensteanbieter, erlischt sein Recht, der entsprechenden Beauftragung zu widersprechen. Wenn der Auftraggeber einen solchen Widerspruch erhebt, ist der Diensteanbieter berechtigt, den Vertrag und dieses DPA mit einer Frist von fünf (5) Werktagen gemäß den Bedingungen im Vertrag zu kündigen.
- 7.3. Der Vertrag zwischen dem Diensteanbieter und dem Unterauftragsverarbeiter muss dem Unterauftragsverarbeiter dieselben oder ähnliche Verpflichtungen auferlegen, die dem Diensteanbieter gemäß diesem DPA obliegen. Die Parteien sind sich einig, dass dieses Erfordernis erfüllt ist, wenn der Vertrag ein Schutzniveau gemäß diesem DPA vorsieht bzw. wenn dem Unterauftragsverarbeiter die Pflichten im Sinne des Art. 28 Abs. 3 DSGVO auferlegt werden. Die Parteien vereinbaren ferner, dass diese Anforderung im Hinblick auf Cloud-Dienstleister, die Plattformen, Infrastrukturen oder "Software as a Service" bereitstellen, durch den Abschluss von Standard-Datenverarbeitungsvereinbarungen erfüllt werden kann, sofern diese die Anforderungen im Sinne des Art. 28 DSGVO erfüllen.
- 7.4. Vorbehaltlich der Einhaltung der Anforderungen von Ziffer 2.4 dieses DPAs gelten die Bestimmungen dieser Ziffer 7 dieses DPAs auch im Fall einer Beauftragung eines Unterauftragsverarbeiters, dessen Verarbeitung personenbezogener Kundendaten nicht der DSGVO unterliegt. In einem solchen Fall ist der Diensteanbieter berechtigt und – soweit die Anforderungen der Ziffer 2.4 dieses DPAs nicht anderweitig erfüllt werden – verpflichtet, einen Vertrag mit dem Unterauftragsverarbeiter abzuschließen, der die Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates in Übereinstimmung mit dem Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914 der Kommission vom 4. Juni 2021 enthält, der das Modul 3 (Übertragung von Auftragsverarbeitern auf Auftragsverarbeiter) enthält. Wenn und soweit dies für ein angemessenes Schutzniveau in dem betreffenden Drittland erforderlich ist, muss ein solcher Vertrag zusätzliche Schutzvorkehrungen vorsehen, die zur Erreichung dieses Zwecks erforderlich sind. Solche zusätzlichen Sicherheitsvorkehrungen (falls vorhanden) können auch in der Servicebeschreibung festgelegt werden. Die Parteien vereinbaren, dass ein solcher Vertrag auch die Anforderungen gemäß Ziffer 7.3 dieses DPAs erfüllt. Der Auftraggeber erklärt sich bereit, bei der Erfüllung der Ausnahmeregelungen im Sinne des Art. 49 DSGVO mitzuwirken, soweit dies erforderlich ist.

## 8. Rechte der betroffenen Personen

- 8.1. Der Diensteanbieter unterstützt den Auftraggeber, soweit dies möglich ist, im Sinne des Art. 28 Abs. 3 lit. e DSGVO durch technische und organisatorische Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Verpflichtung zur Beantwortung von Anträgen, die in Ausübung der Rechte der betroffenen Person ergehen.
- 8.2. Soweit eine betroffene Person einen Antrag zur Ausübung ihrer Rechte direkt an den Diensteanbieter stellt, leitet der Diensteanbieter diese Anfrage zeitnah an den Auftraggeber weiter, wenn der Diensteanbieter die betroffene Person identifizieren kann und eine Zuordnung zum Auftraggeber mit angemessenen Anstrengungen möglich ist.
- 8.3. Der Diensteanbieter hat dem Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren und Notwendigen, gegen die Erstattung der ihm dadurch entstandenen und nachzuweisenden Aufwendungen und Kosten, die Berichtigung, Löschung, Sperrung oder Einschränkung der weiteren Verarbeitung personenbezogener Kundendaten zu ermöglichen oder personenbezogene Kundendaten auf Weisung des Auftraggebers selbst zu korrigieren, zu löschen, zu sperren oder die weitere Verarbeitung einzuschränken, wenn und soweit dies für den Auftraggeber nicht möglich ist.
- 8.4. Soweit die betroffene Person ein Recht auf Datenübertragbarkeit gegenüber dem Auftraggeber in Bezug auf die personenbezogenen Kundendaten im Sinne des Art. 20 DSGVO hat, soll der Auftraggeber über die Dienste in die Lage versetzt werden, die personenbezogenen Kundendaten selbst zu entnehmen. Darüber hinaus ist der Diensteanbieter berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren und Notwendigen gegen die Erstattung der Aufwendungen und Kosten, die dem Diensteanbieter dadurch nachweislich entstehen, zu unterstützen.

## 9. Benachrichtigungs- und Unterstützungspflichten des Diensteanbieters

- 9.1. Soweit der Auftraggeber einer gesetzlichen Meldepflicht wegen einer Verletzung der Sicherheit von personenbezogenen Kundendaten (insbesondere im Sinne von Art. 33, 34 DSGVO) unterliegt, hat der Diensteanbieter den Auftraggeber rechtzeitig über alle meldepflichtigen Ereignisse in seinem Verantwortungsbereich zu unterrichten.
- 9.2. Der Diensteanbieter unterstützt den Auftraggeber auf dessen Verlangen, gegen die Erstattung der Aufwendungen und Kosten, die dem Diensteanbieter dadurch nachweislich entstehen, bei der Erfüllung der Meldepflichten, soweit dies unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der dem Diensteanbieter zur Verfügung stehenden Informationen angemessen und erforderlich ist.
- 9.3. Soweit der Auftraggeber einer rechtlichen oder behördlichen Verpflichtung zur Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung (insbesondere im Sinne von Art. 35, 36 DSGVO) oder einer vergleichbaren Prüfung unterliegt, wird der Diensteanbieter den Auftraggeber auf dessen Verlangen bei der Erfüllung dieser Verpflichtung gegen Erstattung der dem Diensteanbieter dadurch entstehenden und nachzuweisenden Aufwendungen und Kosten unterstützen, soweit dies unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der dem Diensteanbieter zur Verfügung stehenden Informationen angemessen und erforderlich ist.

## 10. Laufzeit, Beendigung, Löschung und Rückgabe personenbezogener Kundendaten

- 10.1. Dieses DPA tritt an dem Datum des Inkrafttretens des Vertrags in Kraft, wird für die Dauer des Vertrags geschlossen und ist zusammen mit dem Vertrag als ein einheitliches Dokument auszulegen und zu interpretieren. Bei Konflikten zwischen diesem DPA und anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien, insbesondere dem Vertrag, haben die Bestimmungen dieses DPAs Vorrang.
- 10.2. Die im Vertrag festgelegten Kündigungsbestimmungen gelten auch für dieses DPA.
- 10.3. Der Diensteanbieter löscht die personenbezogenen Kundendaten unverzüglich nach Beendigung dieses DPAs, es sei denn, der Diensteanbieter ist nach geltendem Recht verpflichtet, die personenbezogenen Kundendaten weiter zu verwahren. Wenn der Auftraggeber es vorziehen sollte, dass die personenbezogenen Kundendaten vor der Löschung zurückgegeben werden, muss der Auftraggeber den Diensteanbieter unverzüglich hierüber informieren, damit dieser dem Auftraggeber einen angemessenen Zeitraum - oder wie anderweitig im Vertrag vereinbart wurde - zur Verfügung stellen kann, damit dieser die personenbezogenen Kundendaten selbst entnehmen kann.
- 10.4. Der Diensteanbieter kann auch nach der Beendigung des DPAs solche Dokumentationen aufbewahren, die zum Nachweis einer ordnungsgemäßen und korrekten Verarbeitung von personenbezogenen Kundendaten dienen.

## 11. Nachweise und Audits

- 11.1. Der Diensteanbieter stellt dem Auftraggeber auf dessen Verlangen alle erforderlichen und dem Diensteanbieter verfügbaren Informationen bereit, um die Einhaltung seiner Verpflichtungen aus diesem DPA nachzuweisen.
- 11.2. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Diensteanbieter hinsichtlich der Einhaltung der Bestimmungen dieses DPAs, insbesondere der Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, zu überprüfen. Dieses Recht umfasst, das Audit durch einen zertifizierten unabhängigen Dritten im Namen des Auftraggebers durchführen zu lassen.
- 11.3. Zur Durchführung von Audits nach Ziffer 11.2 dieses DPAs ist der Auftraggeber nach rechtzeitiger Vorankündigung gemäß Ziffer 11.5 dieses DPAs auf eigene Kosten dazu berechtigt, innerhalb der üblichen Geschäftszeiten (montags bis freitags von 10:00 bis 16:00 Uhr Ortszeit) die Geschäftsräume des Diensteanbieters zu betreten, in denen personenbezogene Kundendaten verarbeitet werden. Dabei darf der gewöhnliche Geschäftsgang des Diensteanbieters nicht unterbrochen werden und der Auftraggeber verpflichtet sich schriftlich, die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Diensteanbieters unter allen Umständen zu wahren.

- 11.4.** Der Diensteanbieter ist berechtigt, nach eigenem Ermessen und unter Berücksichtigung der gesetzlichen Verpflichtungen des Auftraggebers, Informationen nicht offenzulegen, die für die Geschäftstätigkeit des Diensteanbieters sensibel sind oder wenn der Diensteanbieter aufgrund seiner Offenlegung gegen gesetzliche oder sonstige vertragliche Bestimmungen verstoßen würde. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Zugang zu Daten oder Informationen über andere Kunden des Diensteanbieters, Kosteninformationen, Berichten zur Qualitätskontrolle und Vertragsverwaltung oder andere vertrauliche Daten des Diensteanbieters, die für die vereinbarten Auditzwecke nicht unmittelbar relevant sind.
- 11.5.** Der Auftraggeber hat den Diensteanbieter rechtzeitig (in der Regel mindestens dreißig (30) Kalendertage im Voraus) über alle Umstände im Zusammenhang mit der Durchführung des Audits zu unterrichten. Der Auftraggeber darf pro Kalenderjahr nur ein Audit gegen Erstattung der Kosten durchführen.
- 11.6.** Wenn der Auftraggeber eine dritte Partei mit der Durchführung des Audits beauftragt, verpflichtet der Auftraggeber die dritte Partei schriftlich auf die gleiche Weise, wie der Auftraggeber gegenüber dem Diensteanbieter gemäß dieser Ziffer 11 dieses DPAs verpflichtet ist. Darüber hinaus verpflichtet der Auftraggeber den Dritten schriftlich zur Verschwiegenheit und Geheimhaltung, es sei denn, der Dritte unterliegt einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht. Auf Verlangen des Diensteanbieters hat der Auftraggeber dem Diensteanbieter unverzüglich die Verpflichtungsvereinbarungen, die mit dem Dritten abgeschlossen wurden, vorzulegen. Der Auftraggeber darf keine Wettbewerber des Diensteanbieters mit der Durchführung des Audits beauftragen.
- 11.7.** Nach Ermessen des Diensteanbieters kann anstelle eines Audits ein Nachweis über die Einhaltung der Verpflichtungen aus diesem DPA erbracht werden, indem ein geeigneter, aktueller, unabhängiger Audit-Bericht von Drittanbietern oder eine geeignete Zertifizierung durch ein IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit – z. B. nach ISO 27001, dem IT-Basischutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI-Grundschutz) oder eines vergleichbaren Standards ("Audit Report") – vorgelegt wird. Der Audit Report muss es dem Auftraggeber in angemessener Weise ermöglichen, sich von der Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen zu überzeugen.

## **12. Schlussbestimmungen**

- 12.1.** Sollten einzelne Bestimmungen dieses DPAs unwirksam sein oder unwirksam werden oder eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine rechtlich zulässige Bestimmung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt und damit den Anforderungen im Sinne des Art. 28 DSGVO genügt.

**Anlage 1 zum AVV  
(Technische und organisatorische Massnahmen)**

Beschreibung der vom Auftragsverarbeiter implementierten technischen und organisatorischen Massnahmen laut Prüfung und Bestätigung durch den Datenverantwortlichen dieses AVV:

**Zugangskontrolle zu Verarbeitungsbereichen**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Massnahmen um zu verhindern, dass unbefugte Personen physischen Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, wo personenbezogene Daten verarbeitet oder verwendet werden, insbesondere:
  - Zugang zum Standort wird aufgezeichnet und dokumentiert.
  - Zugang zum Standort wird durch ein geeignetes Sicherheitssystem und/oder eine geeignete Sicherheitsorganisation überwacht und gesichert.
  - Besucher werden kontinuierlich begleitet.

**Zugangskontrolle zu Datenverarbeitungssystemen**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Massnahmen, um zu verhindern, dass die für die Verarbeitung personenbezogener Daten eingesetzten Datenverarbeitungssystemen von unbefugten Personen genutzt werden oder dass unbefugte Personen logischen Zugriff darauf erhalten, insbesondere:
  - Methoden zur Nutzeridentifikation und Nutzerauthentifizierung sind vorhanden und gewähren kontrollierten Zugriff auf das Verarbeitungssystem.
  - Zugangskontrolle und Berechtigungen sind nach einem Need-to-have-Prinzip definiert.
  - Die internen Endpunkte des Datenimporteurs für den Support des Software-Service sind geschützt, um unerwünschten Zugang zu den Systemen zu verhindern und das Einschleusen schädlicher Software zu vermeiden. Dies umfasst Technologien wie Firewalls, Erkennung von Viren und Malware, Eindringungserkennung und -verhinderung usw. Diese Technologien werden an die allgemeine Entwicklung in diesen Bereichen angepasst.

**Zugangskontrolle zur Nutzung bestimmter Bereiche der Datenverarbeitungssysteme**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Massnahmen innerhalb der Anwendungen, sodass die zur Nutzung der Datenverarbeitungssysteme berechtigten Personen nur im von ihrer Zugangsberechtigung abgedeckten Umfang Zugang zu Daten erhalten und dass personenbezogene Daten ohne ordnungsgemässe Berechtigung nicht gelesen, kopiert, geändert oder entfernt werden können, insbesondere:
  - Für Beschäftigte des Datenimporteurs bestehen Richtlinien in Bezug auf den Zugang zu personenbezogenen Daten und werden geschult.
  - Der Datenimporteur informiert seine Beschäftigten über relevante Sicherheitsverfahren einschliesslich möglicher Konsequenzen von Verstössen gegen die Sicherheitsvorschriften und -verfahren.
  - Zu Schulungszwecken nutzt der Datenimporteur ausschliesslich anonyme Daten.
  - Der Zugriff auf die Daten erfolgt entweder von einem kontrollierten Standort oder über einen kontrollierten Netzwerkzugang.
  - Für den Zugriff auf die Daten verwendete Endgeräte sind durch aktuelle Mechanismen zum Schutz von Clients geschützt.

**Übertragungskontrolle**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Massnahmen um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten während der elektronischen Übertragung, dem Transport oder der Speicherung auf Speichermedien nicht ohne Berechtigung gelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden können, und dass die Zieleinheiten für jede Übertragung personenbezogener Daten mittels Datenübertragung identifiziert und verifiziert werden können (Kontrolle der Datenübertragung), insbesondere:
  - Kontrolle der Datenübertragung zwischen Datenexporteur und dem vom Datenimporteur zur Verfügung gestellten Software-Dienst:
    - Die Software-Dienste des Datenimporteurs nutzen Verschlüsselungstechniken, um Geheimhaltung und Integrität/Authentizität bei der Datenübertragung vom Datenexporteur zum Software-Dienst sicherzustellen.
  - Kontrolle der Datenübermittlungen zwischen Datenimporteur und Unterverarbeitern:
    - Neben den vertraglich vereinbarten Bereichen ist die Datenabfrage nur für bestimmte Support-Tätigkeiten und nur für befugte Support-Mitarbeiter zulässig.
    - Der Genehmigungsprozess für Support-Mitarbeiter des Datenimporteurs, die Datenübertragungen vornehmen, ist anhand eines definierten Prozesses reguliert.
    - Müssen Daten für den Transport zu Dritten auf bestimmte Medien kopiert werden, werden diese Medien je nach Sensibilität der Daten besonders umsichtig behandelt.
    - Dokumentierte Verfahren für die sichere Übertragung personenbezogener Daten sind vorhanden.

**Eingabekontrolle, Verarbeitungskontrolle und Trennung für unterschiedliche Zwecke**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Massnahmen um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten sicher und ausschliesslich im Einklang mit den Anweisungen des Datenexporteurs verarbeitet werden, insbesondere:
  - Der Zugriff auf Daten ist durch Anwendungssicherheit für die befugten Nutzer getrennt.
  - Die Anwendung unterstützt die Identifizierung und Authentifizierung von Nutzern.
  - Rollen in der Anwendung und daraus resultierender Zugriff basieren auf Rollen auf der Grundlage der innerhalb der Anwendung auszuführenden Funktionen.

Wenn angemessen und machbar implementiert der Datenimporteur in seiner Software Kontrollen zur Validierung von Dateneingaben und/oder zur Aufzeichnung der Nutzung oder der Veränderung von Daten.