

AGB SwissMentor Cloud Services

1. Geltungsbereich

1.1. Anwendbarkeit

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der SWISSMENTOR AG (nachfolgend «Anbieter») und dem Kunden über die Nutzung der Software «SwissMentor» als Cloud-Dienst (Software-as-a-Service, SaaS).

1.2. Vertragsbestandteile

Die Vertragsbestandteile sind in folgender Rangfolge massgebend:

1. Servicevertrag (individuelle Vereinbarungen)
2. Offerte (kundenspezifische Vereinbarungen)
3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Bei Widersprüchen geht das höherrangige Dokument vor.

1.3. Änderungen der AGB

Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB jederzeit anzupassen. Änderungen werden dem Kunden mindestens **30 Tage** vor Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt.

Widerspricht der Kunde nicht innert 30 Tagen, gelten die geänderten AGB als genehmigt.

Bei wesentlichen Änderungen zu Ungunsten des Kunden hat dieser ein ausserordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung.

2. Leistungsumfang

2.1. Cloud Service

Der Anbieter stellt dem Kunden die Software «SwissMentor» als Cloud-Dienst zur Verfügung. Im Cloud Service enthalten sind:

- **Nutzungsrecht** für die im Servicevertrag definierten Module und Benutzeranzahl
- **Betrieb** auf Servern in der Schweiz (Microsoft Azure), DSGVO-konform
- **Wartung** der Standardsoftware inkl. Updates und neue Funktionen
- **Datensicherung** – kontinuierliche Datenbank-Backups mit 2 Wochen Aufbewahrung sowie zusätzliche wöchentliche Backups mit 2 Monaten und monatliche Backups mit 1 Jahr Aufbewahrung
- **Support** gemäss vereinbartem Supportpaket
- **Testumgebungen** – zwei separate Testumgebungen (Entwicklung/Test und Staging) ohne SLA

2.2. Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht enthalten und werden separat vereinbart:

- Lizenzkosten für kundenseitige Software (z.B. Microsoft Office, Windows)
- Kundenspezifische Anpassungen (Reports, Schnittstellen, Prozesse) und Wartungsgebühren für kundenspezifische Anpassungen
- Schulungen und Einführungsbegleitung
- Datenmigrationen und Importe
- Support vor Ort beim Kunden

2.3. Unteraufträge

Der Anbieter ist berechtigt, Unteraufträge an Dritte zu vergeben, insbesondere für den Betrieb der Serverinfrastruktur. Die Daten verbleiben in der Schweiz und unterliegen schweizerischem Recht. Der Anbieter bleibt gegenüber dem Kunden für die Leistungserbringung verantwortlich.

2.4. Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

Der Anbieter ist berechtigt, Technologien der Künstlichen Intelligenz (KI) zur Erbringung seiner Leistungen einzusetzen. Dies umfasst insbesondere:

- Unterstützung bei der Softwareentwicklung und Qualitätssicherung
- Analyse und Bearbeitung von Supportanfragen
- Automatisierung von Prozessen und Datenverarbeitung

Der Anbieter stellt dabei sicher, dass:

- **Keine personenbezogenen oder sensible Daten** an KI-Dienste übermittelt werden
- Kundendaten nur an KI-Dienste übermittelt werden, die den schweizerischen Datenschutzanforderungen entsprechen oder gleichwertige Schutzmassnahmen bieten
- Keine Kundendaten zum Training externer KI-Modelle verwendet werden
- Die Verantwortung für alle Ergebnisse und Entscheidungen beim Anbieter verbleibt

2.4.1. SwissMentor KI-Assistent

Der integrierte SwissMentor KI-Assistent kann vom Kunden optional aktiviert werden. Bei aktiviertem KI-Assistenten hat das KI-Modell Zugang zu Kontextdaten des jeweiligen Benutzers (z.B. Name, Rolle, Verlauf der aktuellen Sitzung), soweit dies für die Funktionalität erforderlich ist.

Der Kunde kann die Nutzung des KI-Assistenten über

folgende Konfigurationsoptionen steuern:

- a. **Standort der KI-Modelle:** Der Kunde entscheidet, ob ausschliesslich KI-Modelle in der Schweiz (SwissMentor KI-Umgebung) eingesetzt werden oder ob auch KI-Modelle im Ausland genutzt werden dürfen.
- b. **Umfang der Personendaten:** Der Kunde entscheidet, ob dem KI-Assistenten erweiterte personenbezogene Daten (z.B. Adressen, Kontaktdaten, Beurteilungen) zur Verfügung gestellt werden dürfen oder ob die Verarbeitung auf die Basis-Kontextdaten beschränkt bleibt.

Die Konfiguration erfolgt durch den Kunden und kann jederzeit angepasst oder der KI-Assistent vollständig deaktiviert werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die betroffenen Benutzer über Art und Umfang der Datenverarbeitung durch den KI-Assistenten zu informieren. Ohne ausdrückliche Aktivierung durch den Kunden werden keine Daten an KI-Modelle übermittelt.

Auch bei aktiviertem KI-Assistenten werden keine Kundendaten zum Training von KI-Modellen verwendet.

3. Nutzungsrecht

3.1. Umfang

Der Kunde erhält ein nicht-exklusives, nicht übertragbares Nutzungsrecht für die im Servicevertrag definierten Module und Benutzeranzahl. Das Nutzungsrecht gilt ausschliesslich für den eigenen Geschäftsbetrieb des Kunden.

3.2. Einschränkungen

- Eine Weitergabe von Zugangsdaten oder Untervermietung an Dritte ist nicht gestattet.
- Jedes Benutzerkonto ist einer bestimmten natürlichen Person zuzuordnen. Die gemeinsame Nutzung eines Benutzerkontos durch mehrere physische Personen ist untersagt.
- Der Kunde darf die Software nicht kopieren, dekompileieren oder rückentwickeln.

3.3. Änderungen des Nutzungsumfangs

Wesentliche Änderungen des Nutzungsumfangs sind dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Der Anbieter passt die Berechnung entsprechend an.

Massgebend für Benutzerzahlen sind die im jeweiligen Kalendermonat je vereinbarter Benutzerkategorie als aktiv eingerichteten natürlichen Personen, nicht die Anzahl gleichzeitiger Anmeldungen, Logins oder die effektive Nutzungsdauer. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Abrechnung massgebenden Benutzerzahlen korrekt zu melden. Der Anbieter ist berechtigt, Plausibilitätskontrollen und Systemauswertungen zur Überprüfung des vereinbarten

Mengengerüsts vorzunehmen.

4. Eigentums- und Schutzrechte

4.1. Urheberrecht

Alle Urheber-, Eigentums- und Schutzrechte an der Software «SwissMentor» verbleiben beim Anbieter. Der Kunde erwirbt ausschliesslich das im Vertrag definierte Nutzungsrecht, keine Eigentumsrechte.

4.2. Standardisierung und Weiterverwendung

Der Anbieter ist berechtigt, Funktionalitäten, Erweiterungen, Reports, Schnittstellen, Konfigurationen oder sonstige Weiterentwicklungen, die im Rahmen von Projekten oder Kundenaufträgen entstehen, in die Standardsoftware «SwissMentor» zu integrieren und weiterzuentwickeln, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Ein Anspruch des Kunden auf Exklusivität, Herausgabe von Quellcode, Lizenzgebühren oder Beteiligungen besteht nicht.

Der Anbieter stellt sicher, dass bei einer solchen Standardisierung keine vertraulichen Informationen, kundenspezifischen Daten oder personenbezogenen Daten des Kunden offengelegt oder für andere Kunden zugänglich gemacht werden.

4.3. Wahrung der Rechte

Der Kunde verpflichtet sich:

- die Software nicht zu kopieren, dekompileieren oder rückzuentwickeln
- keine Urheberrechtsvermerke oder Schutzhinweise zu entfernen
- Verletzungen der Schutzrechte durch Dritte unverzüglich dem Anbieter zu melden

4.4. Abwehr von Ansprüchen Dritter

Wird der Kunde wegen der vertragsgemässen Nutzung der Software von Dritten angegriffen, informiert er den Anbieter unverzüglich schriftlich. Der Anbieter ist berechtigt, die Verhandlungen oder einen allfälligen Rechtsstreit zu führen und übernimmt in diesem Fall die entstehenden Kosten.

Diese Verpflichtung entfällt, wenn der Anspruch des Dritten darauf zurückzuführen ist, dass die Software vom Kunden abgeändert oder vertragswidrig genutzt wurde.

4.5. Quellcode-Hinterlegung

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Anfrage eine aktuelle Kopie des Quellcodes der Software «SwissMentor» als verschlüsseltes Archiv zum Download bereit. Die Herausgabe erfolgt kostenlos und kann **maximal einmal pro Kalenderjahr**

beansprucht werden.

Der Quellcode darf vom Kunden ausschliesslich im Fall eines der folgenden Ereignisse entschlüsselt und verwendet werden:

- Konkurs oder Liquidation des Anbieters
- Dauerhafte Einstellung der Wartung und Weiterentwicklung der Software durch den Anbieter

Die Nutzung des Quellcodes beschränkt sich in diesen Fällen auf den Weiterbetrieb und die Wartung der Software für den eigenen Geschäftsbetrieb des Kunden. Eine kommerzielle Verwertung, Weitergabe oder Veröffentlichung ist ausgeschlossen.

5. Verfügbarkeit und Betrieb

5.1. Geschäftszeiten

Als Geschäftszeiten gelten:

Montag – Freitag	08:00 – 17:30 Uhr
Feiertage	Gemäss offiziellem Feiertagskalender Kanton Bern

Das System ist grundsätzlich 24/7 nutzbar, wird jedoch nur während der Geschäftszeiten aktiv überwacht.

5.2. Erweiterte Geschäftszeiten

Auf Anfrage können erweiterte Geschäftszeiten vereinbart werden. Diese umfassen zusätzlich zu den Standard-Geschäftszeiten:

- **Samstag: 09:00 – 16:00 Uhr** (ohne Feiertage)

Bei vereinbarten erweiterten Geschäftszeiten gilt die Verfügbarkeit (99.7%) auch am Samstag. Support- und Reaktionsleistungen während der erweiterten Geschäftszeiten setzen zusätzlich ein entsprechend vereinbartes Supportpaket voraus. Die Konditionen werden im Servicevertrag festgehalten.

5.3. Verfügbarkeit

Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von **99.7%** während der **vereinbarten Geschäftszeiten**, gemessen über eine Vertragsperiode von sechs Monaten.

Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = (\text{Geschäftszeiten} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Geschäftszeiten} * 100$$

5.4. Gutschrift bei Nichterreichung

Erreicht der Anbieter die vereinbarte Verfügbarkeit nicht, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift:

Verfügbarkeit	Gutschrift
99.5 – 99.7%	10% der Monatsgebühr
99.0 – 99.5%	20% der Monatsgebühr
Unter 99.0%	50% der Monatsgebühr

5.5. Zusätzliche Ressourcen

Im Cloud Service ist eine dem vereinbarten Mengengerüst entsprechende Ressourcenausstattung enthalten. Benötigt der Kunde zusätzliche Kapazitäten (z.B. für höhere Nutzerzahlen, komplexe Auswertungen oder erhöhte Anforderungen an die Performance), können diese auf Anfrage gegen Aufpreis bereitgestellt werden. Die Konditionen werden vorgängig mit dem Kunden vereinbart.

5.6. Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten werden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt und nach Möglichkeit ausserhalb der Geschäftszeiten durchgeführt. Angekündigte Wartungsfenster gelten nicht als Ausfall.

5.7. Ausschlüsse

Nicht als Ausfall gelten:

- Störungen der Internetverbindung oder Endgeräte des Kunden
- Störungen durch höhere Gewalt
- Ausfälle, die durch den Kunden verursacht wurden

6. Support und Fehlerbehebung

6.1. Kontaktmöglichkeiten

E-Mail	support@swissmentor.com
Telefon	+41 31 511 28 32
Ticketsystem	https://support.swissmentor.com

6.2. Ansprechpersonen

Der Kunde benennt maximal **drei Ansprechpersonen**, die berechtigt sind, Supportanfragen zu stellen und Fehler zu melden. Änderungen sind dem Anbieter schriftlich mitzuteilen.

6.3. Voraussetzung: Ausbildungsstand

Der Anbieter setzt voraus, dass die Ansprechpersonen des Kunden in der Benutzung der Software geschult sind und über praktische Erfahrung verfügen. Wiederkehrende Anfragen, die auf fehlende Schulung zurückzuführen sind, können mit Verweis auf die Dokumentation oder frühere Antworten beantwortet werden.

6.4. Supportablauf

1. Der Kunde meldet das Problem per E-Mail oder Ticket (bei kritischen Fehlern: telefonisch).
2. Der Anbieter bestätigt den Eingang und eröffnet ein Ticket.
3. Der Anbieter klassifiziert den Fehler und beginnt mit der Bearbeitung.
4. Der Kunde kann den Fortschritt im Ticketsystem verfolgen.

6.5. Definitionen

Interventionszeit: Zeitspanne vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung während der Geschäftszeiten.

Störungsbehebungszeit (SBZ): Zeitspanne zwischen Erfassung des Tickets aufgrund der Störungsmeldung des Kunden beim Anbieter bis zur definitiven Problembeseitigung oder Umgehungslösung beim Kunden. Nur die während der Geschäftszeiten verstrichene Zeit wird zur Berechnung der SBZ herangezogen. Die SBZ bezieht sich nur auf das produktive System und nicht auf Testumgebungen.

Ausfallzeit: Die Ausfallzeit ist identisch zur Störungsbehebungszeit und bezieht sich ausschliesslich auf Störungen der Fehlerklasse 1.

6.6. Fehlerklassen und Reaktionszeiten

6.6.1. Fehlerklasse 1 – Kritisch (betriebsverhindernd)

Fehler verunmöglichen die Nutzung des Systems komplett oder weitgehend. Die Nutzung ist entweder unmöglich oder nur mit wirtschaftlich nicht zu vertretendem Aufwand möglich.

Beispiele: System nicht verfügbar; Benutzer können sich nicht anmelden; keine Dateien abrufbar.

Intervention	Behebung
4 Stunden	8 Stunden oder Workaround

6.6.2. Fehlerklasse 2 – Wesentlich (betriebsbehindernd)

Beeinträchtigung wichtiger Funktionen des Systems. Das System bleibt hingegen operationell; der Betrieb wird erheblich beeinträchtigt.

Beispiele: Ein Programmmodul funktioniert nicht korrekt; das Mailing-System ist ausgefallen.

Intervention	Behebung
8 Stunden	2 Arbeitstage oder nächster Release

6.6.3. Fehlerklasse 3 – Gering (unwesentlich)

Fehler ohne wesentliche Auswirkungen auf die Funktionalität, den Betrieb oder die Weiterentwicklung des Systems. Die Nutzung ist teilweise eingeschränkt.

Intervention	Behebung
2 Arbeitstage	30 Arbeitstage oder nächster Release

Die Interventions- und Störungsbehebungszeiten gelten für klar beschriebene und reproduzierbare technische Störungen des produktiven Systems während der Geschäftszeiten. Solche Störungen können vom Kunden auch ohne verfügbares Supportkontingent per Ticketsystem gemeldet werden. Das Supportkontingent wird insbesondere für Anwenderunterstützung, Bedienungsfragen, Konfigurationshilfe sowie weitergehende Unterstützung bei Analyse und Eingrenzung von Problemen beansprucht. Kritische Fehler (Klasse 1) müssen zusätzlich telefonisch gemeldet werden.

6.7. Supportkontingent

Das vereinbarte Supportkontingent dient insbesondere für Anwenderunterstützung, Bedienungsfragen, Konfigurationshilfe sowie für Supportleistungen, die über die Entgegennahme und Bearbeitung klar definierter technischer Störungen hinausgehen.

Die Meldung klar reproduzierbarer technischer Störungen des produktiven Systems über das Ticketsystem bleibt auch ohne verfügbares Supportkontingent zulässig. Nicht genutzte Stunden verfallen am Ende der Vertragsperiode. Leistungen über das vereinbarte Supportkontingent hinaus werden nach Aufwand verrechnet.

6.8. Abgrenzung Support / Wartung

Wartung (inkl.)	Support (Kontingent)
Behebung von Softwarefehlern	Bedienungsfragen und Anwenderhilfe
Updates und neue Funktionen	Analyse von Fehlermeldungen
Anpassung an neue Betriebssysteme	Wiederherstellung nach Bedienungsfehlern
Datenbankwartung	Konfigurationsunterstützung

7. Wartung

7.1. Standardwartung

Der Anbieter wartet die Standardsoftware während der Vertragslaufzeit. Dies umfasst:

- Behebung von Programmfehlern
- Anpassung an neue Betriebssysteme und Browser
- Bereitstellung von Sicherheitsupdates
- Bereitstellung von Updates und neuen Funktionen
- Pflege der Datenbankstrukturen

7.2. Lebenszyklus der Software-Versionen

Der Anbieter unterstützt Major-Releases für **18 Monate** ab Veröffentlichung. Nach Ablauf dieses Zeitraums werden keine

Patches oder Updates mehr für diese Version bereitgestellt.

In begründeten Ausnahmefällen – insbesondere bei schwerwiegenden Sicherheitslücken oder dringend erforderlichen Updates von Drittkomponenten – kann der Anbieter frühere Updates oder Versionsübergänge anordnen, sofern dies technisch möglich und zumutbar ist. Der Kunde wird in solchen Fällen rechtzeitig informiert.

7.3. Wartung kundenspezifischer Anpassungen

Für kundenspezifische Anpassungen (Reports, Schnittstellen, Prozessanpassungen) fallen jährliche Wartungsgebühren an. Die Höhe der Wartungsgebühr wird im Servicevertrag festgelegt.

Wird eine kundenspezifische Funktion nicht mehr benötigt, kann der Kunde die entsprechenden Wartungsgebühren auf den Beginn der nächsten Abrechnungsperiode kündigen (Kündigungsfrist: 1 Monat), sofern sich die Funktion technisch aus der Softwareversion entfernen lässt und andere Funktionen dadurch nicht beeinträchtigt werden. Der Anbieter prüft die Machbarkeit und teilt dem Kunden das Ergebnis innert 30 Tagen mit.

7.4. Versionseinführung und Lieferbereitschaft

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgen neue Funktionen, Erweiterungen und kundenspezifische Anpassungen (z.B. Reports, Schnittstellen, Module) als Teil einer **neuen SwissMentor-Version** bzw. eines Releases.

Der Kunde ist verantwortlich für die zeitnahe Einführung/Installation der bereitgestellten Versionen in seiner Organisation (Rollout). Termin- und Lieferfristen beziehen sich auf die **Lieferbereitschaft** durch den Anbieter (Bereitstellung des Releases), nicht auf den Zeitpunkt der Installation oder produktiven Nutzung beim Kunden. Verzögerungen, die durch den Kunden oder durch Dritte verursacht werden, haben keinen Einfluss auf die Einhaltung von Lieferfristen und begründen keinen Verzug des Anbieters.

7.5. Ausschlüsse

Nicht von der Wartung abgedeckt sind:

- Fehler durch Überschreitung des vereinbarten Mengengerüsts
- Fehler durch kundenseitige Eingriffe oder Drittprodukte
- Fehler, die nicht reproduzierbar beschrieben werden können

8. Pflichten des Kunden

8.1. Sicherheit

- Verwendung sicherer Passwörter und vertrauliche Behandlung der Zugangsdaten

- Keine Weitergabe von Benutzerzugängen an mehrere Personen
- Der Kunde ist verantwortlich für die Vergabe, laufende Überprüfung und den Entzug von Benutzerberechtigungen entsprechend den Aufgaben und Zuständigkeiten seiner Benutzer.
- Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass für seine Benutzerkonten angemessene Passwort- und Sicherheitsrichtlinien festgelegt, umgesetzt und durchgesetzt werden. Dies gilt insbesondere für administrative Benutzerkonten und andere Konten mit erweiterten Berechtigungen.
- Soweit technisch verfügbar, sind für administrative Benutzerkonten und andere Konten mit erweiterten Berechtigungen zusätzliche Sicherheitsmassnahmen, insbesondere Multi-Faktor-Authentifizierung, zu aktivieren und aufrechtzuerhalten.
- Unverzügliche Meldung bei Verdacht auf Missbrauch

8.2. Infrastruktur

- Bereitstellung kompatibler Endgeräte und einer stabilen Internetverbindung
- Einhaltung der Systemvoraussetzungen gemäss Anhang zum Servicevertrag
- Verantwortung für die Sicherheit der kundenseitigen Endgeräte, Browser, lokalen Netzwerke und internen Zugriffs- und Freigabeprozesse

8.3. Mitwirkung

- Mitwirkung bei der Fehleranalyse (z.B. Bereitstellung von Remote-Zugriff)
- Zeitnahe Rückmeldung bei Rückfragen des Supports
- Teilnahme an vereinbarten Schulungen
- Im Ticketsystem dürfen keine sensiblen Personendaten erfasst werden (z.B. Screenshots mit Schülerdaten, AHV-Nummern oder anderen besonders schützenswerten Daten). Für die Fehlerbeschreibung sind Daten zu anonymisieren oder synthetische Testdaten zu verwenden.
- Neue Releases werden mindestens **einmal pro Jahr** eingeführt
- Neue Funktionen werden vor dem produktiven Einsatz getestet
- Bei Einsatz des Windows Clients ist der Kunde für die Installation und Aktualisierung verantwortlich

8.4. Inhalte

- Keine illegalen, urheberrechtlich geschützten oder rechtswidrigen Inhalte hochladen
- Sicherstellen des Einverständnisses betroffener Personen

für die Erfassung personenbezogener Daten

- Sicherstellen, dass nur Dokumente, Dateien und Daten in das System hochgeladen werden, deren Bearbeitung, Speicherung und Nutzung im Rahmen der vertraglichen Leistungen datenschutzrechtlich zulässig ist
- Einhaltung des schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG)

8.5. Sanktionen bei Vertragsverletzung

Der Anbieter ist berechtigt, den Zugang zur Software mit sofortiger Wirkung zu sperren, wenn der Kunde:

- wesentliche Vertragspflichten verletzt (insbesondere Zahlungspflichten)
- die Software missbräuchlich verwendet
- gegen geltendes Recht verstösst

Die Sperrung bleibt bestehen, bis der Sachverhalt geklärt oder der Mangel behoben ist. Die vertraglichen Pflichten des Kunden bleiben während der Sperrung bestehen.

Unabhängig davon ist der Anbieter berechtigt, bei akuten Sicherheitsrisiken oder bei begründetem Verdacht auf Missbrauch vorübergehend angemessene Schutzmassnahmen zu treffen, insbesondere Benutzerkonten zu sperren, Zugriffe einzuschränken, sicherheitsrelevante Funktionen vorübergehend zu deaktivieren oder zusätzliche Sicherheitsmassnahmen zu erzwingen, sofern dies zum Schutz des Systems, der Kundendaten oder Daten anderer Kunden erforderlich ist.

9. Datenschutz und Datensicherheit

9.1. Datenstandort

Alle Daten werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert und verarbeitet. Es gilt schweizerisches Recht.

9.2. Datensicherung

- Der Anbieter führt kontinuierliche Datenbank-Backups für die laufende Wiederherstellung sowie zusätzliche wöchentliche und monatliche Backups der Datenbank und Dateiablage durch.
- Kontinuierliche Datenbank-Backups werden verschlüsselt für **2 Wochen** aufbewahrt.
- Wöchentliche Backups werden verschlüsselt für **2 Monate** aufbewahrt.
- Monatliche Backups werden verschlüsselt für **1 Jahr** aufbewahrt.
- Der Anbieter führt regelmässig Test-Wiederherstellungen durch.

9.3. Datenwiederherstellung

Bei Störungen der Fehlerklasse 1 (Kritisch) stellt der Anbieter

die Datenwiederherstellung aus dem letzten verfügbaren Backup innerhalb von **4 Stunden** während der Geschäftszeiten sicher.

Die Wiederherstellung von Daten nach Bedienungsfehlern des Kunden ist kostenpflichtig und wird nach Aufwand verrechnet.

9.4. Zugriffsschutz

- Der Anbieter stellt sicher, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf die Kundendaten haben.
- Daten werden verschlüsselt übertragen (TLS) und gespeichert.
- Bei Supportarbeiten kann ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden.

9.5. Sicherheitsvorfälle

Der Anbieter informiert den Kunden ohne unangemessene Verzögerung über Sicherheitsvorfälle oder Verletzungen der Datensicherheit, soweit diese Kundendaten oder den vertragsgegenständlichen Service betreffen und eine Information des Kunden zur Wahrung seiner rechtlichen oder organisatorischen Pflichten erforderlich ist.

9.6. Daten nach Vertragsende

- Auf Anfrage stellt der Anbieter dem Kunden nach Vertragsende kostenlos ein vollständiges Backup der SQL-Datenbank und der Dateiablage in einem technisch üblichen Format als verschlüsseltes Archiv zum Download bereit. Der Download steht für **30 Tage** ab Bereitstellung zur Verfügung.
- Zusätzliche Aufwände für besondere Aufbereitungen, Konvertierungen oder weitergehende Unterstützungsleistungen bei der Datenübergabe werden nach Aufwand verrechnet.
- Die produktiven Kundendaten werden nach Vertragsende bzw. nach Bereitstellung des Downloads innerhalb von **30 Tagen** gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- Datensicherungen auf unveränderlichen oder nur eingeschränkt löschbaren Speichermedien (z.B. WORM- oder ROM-Medien) können aus technischen Gründen erst nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gelöscht werden. Bis zur Löschung werden solche Sicherungen weder wiederhergestellt noch anderweitig verwendet, ausser soweit dies zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Aufrechterhaltung der Datensicherheit zwingend erforderlich ist.

9.7. Anonymisierte Datenbanken

Der Anbieter ist berechtigt, anonymisierte Kopien der Kundendatenbank zu erstellen und diese für interne Zwecke

zu verwenden, insbesondere:

- Softwareentwicklung und Qualitätssicherung
- Interne Tests und Fehlerbehebung
- Schulung von Mitarbeitenden

Bei der Anonymisierung werden alle personenbezogenen Daten und geschäftskritischen Informationen unwiderruflich entfernt oder verfremdet, sodass kein Rückschluss auf einzelne Personen oder den Kunden möglich ist.

10. Geheimhaltung

10.1. Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Informationen, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht gilt auch für einbezogene Dritte.

10.2. Dauer

Die Geheimhaltungspflicht besteht bereits vor Vertragsabschluss und gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

10.3. Rückgabe und Löschung

Nach Vertragsende hat der Anbieter sämtliche Unterlagen und Datenträger des Kunden zurückzugeben oder zu vernichten.

Datensicherungen werden teilweise auf unveränderlichen Speichermedien (WORM) abgelegt. Diese können aufgrund technischer Gegebenheiten erst nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist (maximal 12 Monate) gelöscht werden. Der Anbieter stellt sicher, dass diese Sicherungen während dieser Zeit nicht wiederhergestellt oder verwendet werden.

11. Kosten und Zahlung

11.1. Preise

Die Kosten ergeben sich aus dem Servicevertrag und dessen Anhängen. Alle Preise verstehen sich in CHF, exkl. MwSt.

11.2. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt **halbjährlich im Voraus**, jeweils zum 1. Januar und 1. Juli.

11.3. Zahlungsfrist

Rechnungen sind innert **30 Tagen** ohne Abzug zahlbar.

11.4. Rückhaltung

Wird eine Rechnung teilweise bestritten (z.B. wegen behaupteter Mängel), ist der unbestrittene Teil dennoch fristgerecht zu bezahlen. Eine Rückhaltung der gesamten

Rechnung ist nicht zulässig.

11.5. Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug über 60 Tage mit schriftlicher Mahnung ist der Anbieter berechtigt:

- den Zugang zur Software zu sperren
- den Vertrag fristlos zu kündigen
- Verzugszinsen von 5% p.a. zu erheben

11.6. Preisanpassungen

Der Anbieter ist berechtigt, die Preise jährlich per 1. Januar anzupassen. In den ersten **12 Monaten** nach Vertragsbeginn findet keine Preiserhöhung statt. Danach gilt:

- Entsprechend der Veränderung des schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK, Basis Dezember 2020 = 100) seit Vertragsbeginn bzw. seit der letzten Preisanpassung, maximal jedoch **5%** innerhalb von 12 Monaten.
- Bei ausserordentlichen Kostensteigerungen der zugrunde liegenden Infrastruktur ist der Anbieter berechtigt, diese Mehrkosten direkt und anteilmässig weiterzugeben, sofern die Steigerung seit der letzten Preisanpassung mehr als 10% beträgt und nachweisbar ist. Der Anbieter belegt die Kostensteigerung auf Verlangen des Kunden durch Vorlage der entsprechenden Preismitteilungen des Lieferanten.

Preisanpassungen werden dem Kunden mindestens **90 Tage** im Voraus schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Erreicht die Erhöhung mehr als 5% pro Jahr, hat der Kunde ein ausserordentliches Kündigungsrecht zum Inkrafttreten der Erhöhung.

12. Haftung

12.1. Haftungsumfang

Der Anbieter haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

12.2. Haftungsbegrenzung

Die Haftung ist betragsmässig auf die **in den letzten 12 Monaten bezahlten Servicegebühren** begrenzt.

12.3. Haftungsausschluss

Ausgeschlossen ist die Haftung für:

- Datenverlust oder -beschädigung
- Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Geschäftsunterbrechungen
- Schäden durch Produkte oder Software Dritter
- Schäden durch höhere Gewalt
- Widerrechtliche Inhalte, die der Kunde auf der Plattform speichert

- Schäden durch Überschreitung des vereinbarten Nutzungsumfangs

12.4. Datensicherheit

Eine vollständige Wiederherstellung der Daten kann unter bestimmten Umständen (höhere Gewalt, Versagen von Drittsoftware) nicht garantiert werden. Der Kunde ist für eigene Sicherungskopien kritischer Daten verantwortlich.

12.5. Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllung von Verpflichtungen, die auf Umstände ausserhalb ihrer Kontrolle zurückzuführen sind (höhere Gewalt). Dazu gehören insbesondere:

- Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien
- Krieg, Terrorismus, Aufruhr
- Streiks, behördliche Anordnungen
- Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Stromversorgung
- Cyberangriffe auf Infrastruktur des Anbieters oder seiner Unterauftragnehmer

Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer des Ereignisses. Bei Andauern des Ereignisses über 30 Tage kann jede Partei den Vertrag ohne Entschädigungspflicht kündigen.

13. Laufzeit und Kündigung

13.1. Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt am im Servicevertrag vereinbarten Datum und läuft auf unbestimmte Zeit.

13.2. Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung wird auf den **Beginn der nächsten Abrechnungsperiode** wirksam, sofern sie mindestens **einen Monat** vor deren Beginn beim Vertragspartner eingeht.

13.3. Ausserordentliche Kündigung

Jede Partei kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn die andere Partei:

- eine wesentliche Vertragspflicht schwerwiegend verletzt
- trotz schriftlicher Mahnung und angemessener Frist keine Abhilfe schafft

13.4. Wirkungen der Kündigung

Nach Vertragsende:

- erlischt das Nutzungsrecht des Kunden
- wird der Zugang zur Software gesperrt
- werden die Daten gemäss Ziffer "Daten nach Vertragsende" bereitgestellt und gelöscht

Ein Anspruch auf Rückerstattung bereits bezahlter Gebühren besteht nicht.

14. Schlussbestimmungen

14.1. Schriftform

Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrags bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Parteien. Die AGB können vom Anbieter gemäss Ziffer 1.3 geändert werden.

14.2. Teilungültigkeit

Sollten einzelne Bestimmungen ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die ungültige Bestimmung ist durch eine wirtschaftlich gleichwertige zu ersetzen.

14.3. Rechtsnachfolge

Die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag sind ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht übertragbar.

14.4. Anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht **schweizerischem Recht**.

14.5. Streitbeilegung

Die Parteien bemühen sich, Meinungsverschiedenheiten einvernehmlich zu lösen. Vor Beschreiten des Rechtswegs laden sie die andere Partei zu einem Gespräch ein.

14.6. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten ist **Bern** ausschliesslicher Gerichtsstand.

14.7. Referenzrecht

Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden in Referenzlisten, auf der Website und in Marketingmaterialien als Kunden zu nennen (Firmenname und Logo). Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit schriftlich widersprechen.

SWISSMENTOR AG | Brückfeldstrasse 16, 3012 Bern | www.swissmentor.com