

Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für sämtliche Leistungen, welche durch die confirm IT solutions GmbH (nachfolgend: «confirm IT solutions») erbracht werden.
- 1.2. Der konkrete Gegenstand einer Vertragsbeziehung bestimmt sich nach dem Angebot von confirm IT solutions, diesen allgemeinen Vertragsbedingungen sowie den allenfalls anwendbaren besonderen Vertragsbedingungen. Das Angebot geht im Zweifelsfalle den besonderen Vertragsbedingungen und diese gehen wiederum den allgemeinen Vertragsbedingungen vor.
- 1.3. Erfüllungsort der vertraglichen Leistungen ist mangels anderslautender Abrede der Sitz von confirm IT solutions.
- 1.4. confirm IT solutions kann Subunternehmer und Hilfspersonen beiziehen sowie Produkte von Dritten einsetzen (z.B. Drittsoftware). Der Kunde teilt confirm IT solutions mit, falls spezifische Vorbehalte in Bezug auf einen solchen Bezug bestehen.

2. Änderungen des Leistungsumfangs

- 2.1. Wünscht eine Partei eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs (nachfolgend: «Change»), so gehen die Parteien wie folgt vor: (i) Diejenige Partei, die einen Change wünscht, stellt der anderen Partei einen Change-Request zu; (ii) innert angemessener Frist, maximal aber 14 Tagen, stellt confirm IT solutions dem Kunden ein Angebot zum Change zu; (iii) der Kunde prüft das Angebot nach Erhalt und beauftragt confirm IT solutions mit der Durchführung des Changes, verlangt weitere Abklärungen oder verzichtet auf die Durchführung; (iv) bis dahin bleibt der Leistungsumfang unverändert.
- 2.2. confirm IT solutions wird für die Erstellung des Zusatzangebots nicht gesondert entschädigt. Sollte der Kunde für die Formulierung eines Change-Requests Unterstützung benötigen, so kann confirm IT solutions dem Kunden diese Leistungen in Rechnung stellen.

3. Mitwirkung des Kunden / Schnittstellen

- 3.1. Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Mitwirkungshandlungen zu tätigen.
- 3.2. Für den Kennzeichen- bzw. urheberrechtlichen Schutz der vom Kunden selbst eingefügten Logos und Inhalten in den Produkten ist der Kunde selbst verantwortlich. Er stellt confirm IT solutions diesbezüglich von sämtlichen Ansprüchen frei.
- 3.3. Verwendet der Kunde die in Interaktion mit eigenen Anwendungen oder Drittanwendungen, ist er für die Bereitstellung der funktionierenden Schnittstelle und deren Dokumentation selbst verantwortlich.
- 3.4. Der Kunde ist überdies für die Einhaltung der im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Produkte erteilten Weisungen und für die Einhaltung der auf dem Gebiet des Einsatzes geltenden gesetzlichen Vorschriften besorgt.

4. Geheimhaltung und Datenschutz

- 4.1. Jede Partei wird die vertraulichen Informationen der anderen Partei strikt geheim halten, d.h. Unbefugten nicht zugänglich zu machen und vor unerlaubtem Zugriff zu schützen.
- 4.2. Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz. Sie stellen die Einhaltung deren auch durch ihre Mitarbeiter und Drittnutzer sicher.
- 4.3. confirm IT solutions darf die vom Kunden übermittelten Daten im Rahmen der Erfüllung des Vertrages bearbeiten.
- 4.4. confirm IT solutions trifft alle notwendigen und angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen zur Datensicherheit. Der Kunde ist zur Mitteilung verpflichtet, falls er besondere Anforderungen an Geheimhaltung und Datenschutz stellt.

5. Daten

- 5.1. Sofern confirm IT solutions im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen Benutzer- und Endnutzerdaten für den Kunden bearbeitet, darf confirm IT solutions diese Daten in anonymisierter Form auch für andere Zwecke verwenden, die Daten statistisch auswerten sowie die anonymisierten Daten und statistischen Analyseergebnisse (z.B. Korrelationen) weiterverwenden und diese in anderen Geschäftsfeldern entgeltlich einzusetzen, ohne dass beim Kunden deswegen zusätzliche Ansprüche entstehen.

6. Vergütung

- 6.1. Der Kunde ist zur Zahlung der Vergütung nach Massgabe des Angebots verpflichtet.
- 6.2. «Fixpreise» gelten mangels anders lautender Vereinbarung als Pauschalen für spezifisch definierte Produktentwicklungen. confirm IT solutions verlangt «Fixpreise» aufgrund interner Aufwandkalkulationen und kann diese – nach vorgängiger rechtzeitiger Ankündigung – erhöhen, sofern die berechneten Aufwände um mehr als 15% überschritten werden.
- 6.3. «Anzahlungen» werden vom Kunden vorschüssig geleistet und von confirm IT solutions an Vergütungsansprüche in Schluss- und Zwischenrechnungen angerechnet. «Anzahlungen» verfallen mangels anders lautender Vereinbarung nicht.
- 6.4. «Retainer»-Zahlungen werden vom Kunden vorschüssig geleistet und von confirm IT solutions an Vergütungsansprüche während eines definierten Zeitraums angerechnet. confirm IT solutions rechnet diese laufend ab. «Retainer»-Zahlungen verfallen mangels anders lautender Vereinbarung nicht.
- 6.5. «Service Package»-, respektive «Stunden-Pool»-Zahlungen werden vom Kunden vorschüssig geleistet und für die vertraglich vereinbarten Leistungen und die Bereitstellung der Verfügbarkeiten auf Basis von monatlichen Stundenkontingenten verwendet. confirm IT solutions rechnet diese laufend oder per Verfall ab. Mangels anders lautender Vereinbarung verfallen vom Kunden nicht beanspruchte Leistungen und Stundenkontingente per Ende des jeweiligen Monats.
- 6.6. «Lizenzgebühren» sind Entschädigungen für die Benutzung von geistigem Eigentum von confirm IT solutions oder Dritten, die confirm IT solutions mangels anders lautender Vereinbarung wiederkehrend verrechnet.
- 6.7. «Wartungsgebühren» sind Entschädigungen für den Betrieb und die Wartung für vom Kunden eingesetzten Produkten durch confirm IT solutions gemäss den geltenden SLA-Bestimmungen.

- 6.8. Zusatzleistungen von confirm IT solutions für Änderungen, Neuentwicklungen und dergleichen sind nach Zeitaufwand zu den Stundensätzen gemäss Angebot zu entschädigen. Falls solche Stundensätze im Angebot fehlen, gelten folgende Stundensätze:

Profil	Stundensatz
Developer	CHF 220.00
Engineer	CHF 220.00
Business Analyst	CHF 250.00
Architect	CHF 250.00
Project Lead	CHF 280.00

- 6.9. Für vom Kunden angeordnete Abend-, Nacht- und Wochenendarbeiten, sowie Arbeiten an Feiertagen, gelten folgende Zuschläge:

Arbeit	Zuschlag zum vereinbarten Stundensatz
Abendarbeit (20:00 bis 23:00)	+ 50%
Nachtarbeit (23:00 bis 06:00)	+ 100%
Samstag (06:00 bis 20:00)	+ 50%
Sonntag und Feiertage (06:00 bis 20:00)	+ 100%

- 6.10. Auslagen werden zusätzlich belastet.
- 6.11. Die Angaben im Angebot verstehen sich, sofern nicht ausdrücklich anders angeführt, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwert- bzw. Umsatzsteuer.
- 6.12. Die Rechnungen von confirm IT solutions sind grundsätzlich 14 Tage nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

7. Marketing

- 7.1. Ohne anders lautende Mitteilung ist confirm IT solutions berechtigt, den Kunden im Rahmen ihrer Marketingaktivitäten als Referenz zu nennen und die wirtschaftliche Beziehung erkennbar zu machen.
- 7.2. Der Kunde erteilt confirm IT solutions dafür die Genehmigung, seinen Namen bzw. seine Firma, seine Firmenanschrift sowie seine Logos, Kennzeichen und Marken zu verwenden. confirm IT solutions darf auf die Website des Kunden verlinken.
- 7.3. Der Kunde erklärt, Inhaber der Namens- und Kennzeichenrechte zu sein und stellt confirm IT solutions diesbezüglich von jeglicher Haftung frei.
- 7.4. Der Kunde kann die Erlaubnis der Verwendung seiner Namen und Kennzeichen jederzeit und ohne Nennung von Gründen ganz oder teilweise schriftlich widerrufen.

8. Dauer und Beendigung

- 8.1. In Bezug auf Leistungen, deren Ziel die Ablieferung eines Arbeitsergebnisses (z.B. Software, Parametrisierung, Konzept etc.) ist, gilt der Vertrag mit deren Ab- bzw. Inbetriebnahme als erfüllt.
- 8.2. Dienstleistungen (z.B. Consulting, Analysen, Schulungen, Workshops etc.) erbringt confirm IT solutions gemäss den im Angebot definierten Parametern fortlaufend. Der Kunde kann auf bestellte Dienstleistungen jederzeit gegen volle Schadloshaltung von confirm IT solutions verzichten.

- 8.3. Bezüglich zeitlich wiederkehrender oder andauernden Leistungen (z.B. Lizenzierung, Wartung, Verfügbarkeiten) beträgt die Vertragslaufzeit zunächst zwölf Monate. Danach verlängert sich diese jeweils um weitere zwölf Monate, sofern der Vertrag nicht durch eine der beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von drei Kalendermonaten vor Ablauf einer Verlängerungsperiode auf Monatsende hin gekündigt worden ist
- 8.4. Jede Partei ist berechtigt, einen Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von 30 Tagen behoben wird.

9. Gewährleistung und Haftung

- 9.1. confirm IT solutions wird sämtliche Vertragsleistungen stets durch angemessen qualifiziertes Fachpersonal und mit der erforderlichen Sorgfalt erbringen.
- 9.2. Sollte confirm IT solutions die Vertragsleistungen mangelhaft erfüllen, hat der Kunde eine angemessene Frist zur Nachbesserung anzusetzen. Schlägt die Nachbesserung dreimal fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz aus mangelhafter Leistung verlangen, sofern der Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurde. Weitere Ansprüche aus mangelhafter Leistung kann der Kunde nicht geltend machen. Eine Rückerstattung bereits bezahlter Vergütungen ist bei einem Rücktritt ausgeschlossen.
- 9.3. Jede Partei stellt die andere Partei von jeglicher Haftung frei, sofern Dritte gegen die andere Partei Ansprüche geltend machen, die auf eine Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter oder auf die nicht vertragskonforme oder widerrechtliche Nutzung eines Arbeitsergebnisses oder Erbringung einer Dienstleistungen zurückzuführen sind. Die Freistellung umfasst auch eigene Aufwendungen der Partei, welche im Zusammenhang mit von der anderen Partei veranlassten Verfahren oder Untersuchungen anfallen. Jede Partei unterstützt die andere Partei in angemessenem Umfang und informiert sie unverzüglich schriftlich über geltend gemachte Drittansprüche.
- 9.4. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden sowie für Hilfspersonen wird hiermit ausgeschlossen. Die Haftung von confirm IT solutions wird zudem maximal auf die Höhe der vertraglich vereinbarten Vergütung begrenzt. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche Ansprüche. Vorbehalten bleibt die Haftung der Parteien für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Das Eigentum und die Immaterialgüterrechte an den von confirm IT solutions im Rahmen der Erfüllung der Leistungen (fortwährend) geschaffenen Arbeitsergebnisse stehen bis zu einer allfälligen Übertragung vollumfänglich confirm IT solutions zu.
- 10.2. Ein Vertrag tritt mit der Annahme des Angebots durch den Kunden in Kraft. Das Angebot und die Vertragsbedingungen von confirm IT solutions regeln die Beziehungen zwischen den Parteien abschliessend. Allfällige AGB des Kunden finden keine Anwendung.
- 10.3. Ein Vertrag oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen vom Kunden nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung durch confirm IT solutions an Dritte abgetreten oder übertragen werden.
- 10.4. Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche einer Partei mit Gegenforderungen der anderen Partei bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung.

- 10.5. Die Anstellung oder Inanspruchnahme von in irgendeiner Form mit der Ausführung von Leistungen unter einem Vertrag betrauten Mitarbeiter oder Hilfspersonen von confirm IT solutions während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der Kunde eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 100'000.–, unter Vorbehalt des Nachforderungsrechts für den weiteren nachgewiesenen Schaden. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Einhaltung dieser Verpflichtung.
- 10.6. Sollten sich einzelne Bestimmungen eines Vertrages als ungültig, unwirksam oder unerfüllbar erweisen, so soll dadurch die Gültigkeit, Wirksamkeit und Erfüllbarkeit der übrigen Teile des Vertrages nicht beeinträchtigt werden. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, den ungültigen, unwirksamen oder unerfüllbaren Teil des Vertrages durch eine gültige, wirksame und erfüllbare Bestimmung zu ersetzen, die inhaltlich der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt.
- 10.7. Ein Vertrag untersteht mangels expliziter anderslautender Vereinbarung dem materiellen Recht der Schweiz unter Ausschluss von völkerrechtlichen Verträgen.
- 10.8. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von confirm IT solutions.

Vertragsbedingungen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese besonderen Vertragsbedingungen regeln die Entwicklung und Lizenzierung bzw. Übertragung von Softwareapplikationen und -produkten (nachfolgend: «Software») durch confirm IT solutions.

2. Leistungen von confirm IT solutions

- 2.1. confirm IT solutions entwickelt und/oder konfiguriert die Software in Absprache mit dem Kunden gemäss den Spezifikationen im Angebot und einem allfälligen Leistungsbeschrieb bzw. Pflichtenheft.
- 2.2. Bei der Entwicklung orientieren sich confirm IT solutions und der Kunde am groben Zeitplan, den die Parteien im Angebot definiert haben. Die tatsächliche Umsetzung kann von diesem Zeitplan abweichen. Fixe Abgabetermine bedürfen einer gesonderten Abrede.
- 2.3. confirm IT solutions ist bemüht, Fehler oder Funktionsstörungen der Software bestmöglich zu vermeiden. Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei Einhaltung der erforderlichen Sorgfalt («state of the art») nicht gänzlich ausgeschlossen werden können.
- 2.4. confirm IT solutions informiert den Kunden über allfällige für andere Kunden vorgenommene, mit der Software kompatiblen, Weiterentwicklungen. Soweit technisch sinnvoll und rechtlich zulässig kann der Kunde verlangen, dass solche Weiterentwicklungen gegen eine zu vereinbarende zusätzliche Gebühr nachträglich in die Software integriert werden.
- 2.5. confirm IT solutions überwacht die Nutzung der Software durch die Benutzer und Endnutzer inhaltlich mangels anders lautender Vereinbarung nicht; dies ist Sache des Kunden. confirm IT solutions kann den Kunden aufgrund einer separaten Vereinbarung bei der Überwachung oder Entfernung von durch Benutzer oder Endnutzer in der Software erfassten Inhalten unterstützen (wie z.B. im Rahmen eines «Notice and Takedown Requests»).
- 2.6. Für die Erstellung und Aktualisierung der Teilnahme- und Vertragsbedingungen gegenüber den Endnutzern ist der Kunde verantwortlich. Er stellt confirm IT solutions diese zur Integration in die Software zur Verfügung.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Mitwirkungshandlungen zu tätigen.
- 3.2. Der Kunde ist überdies für die Einhaltung der im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Software erteilten Weisungen und für die Einhaltung der auf dem Gebiet des Einsatzes stehenden geltenden gesetzlichen Vorschriften besorgt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Ausfuhr von Software aus der Schweiz der Exportkontrolle unterliegen kann und er verpflichtet sich zur Einhaltung der entsprechenden Vorschriften.
- 3.3. Für den kennzeichenrechtlichen Schutz der Softwarebezeichnung oder sonstiger Objekte in der Software ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 3.4. Soweit der Kunde immaterialgüterrechtlich geschützte Inhalte zur Verwendung in der Software zur Verfügung stellt, ist er dafür verantwortlich, dass er über die entsprechenden Rechte verfügt. Der Kunde befreit confirm IT solutions diesbezüglich von jeglicher Haftung.

- 3.5. Setzt confirm IT solutions selbst immaterialgüterrechtlich geschützte Inhalte Dritter ein, sorgt sie dafür, dass sie über die entsprechenden Rechte verfügt. Vor der Bereitstellung der Software hat der Kunde gegebenenfalls die Lizenzbedingungen von Drittherstellern zu akzeptieren.
- 3.6. Verwendet der Kunde die Software in Interaktion mit eigenen Anwendungen oder Drittanwendungen, ist er für die Bereitstellung einer funktionierenden Schnittstelle und deren Dokumentation verantwortlich. Mangels ausdrücklich anderslautender Zusage garantiert confirm IT solutions die Interoperabilität mit Schnittstellen des Kunden oder Dritter nicht (weder zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme noch bei der Weiterentwicklung).

4. Abnahme und Gewährleistung

- 4.1. confirm IT solutions übergibt dem Kunden die Software zur Abnahme. Die Abnahmeprüfung wird ungeachtet allfällig auftretender Mängel zu Ende geführt.
- 4.2. Die Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn keine wesentlichen Mängel festgestellt werden. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht. Der Kunde kann dafür 14 Tage in Anspruch nehmen.
- 4.3. Als wesentliche Mängel gelten Abweichungen von den vereinbarten Anforderungen, welche die bestimmungsgemässe Nutzung der Software erheblich beeinträchtigen oder verunmöglichen. Als unwesentliche Mängel gelten alle anderen Abweichungen.
- 4.4. confirm IT solutions behebt die Mängel innert drei Monaten seit Abschluss der Abnahmeprüfung. Nach Abschluss der Nachbesserung führt der Kunde eine zweite Abnahme durch. Falls auch nach der zweiten Abnahmeprüfung noch wesentliche Mängel weiterbestehen, hat confirm IT solutions das Recht, nochmals nachzubessern und dem Kunden die Software innert einem Monat zur dritten Abnahmeprüfung vorzulegen.
- 4.5. Deckt auch die dritte Abnahmeprüfung wesentliche Mängel auf, so kann der Kunde innert zwei Wochen seit Übergabe des Abnahmeprotokolls wahlweise (i) die Behebung der wesentlichen Mängel durch confirm IT solutions innert einer von ihm angesetzten Frist verlangen, (ii) von confirm IT solutions wegen des Minderwerts der Software eine angemessene Reduktion der Vergütung verlangen oder (iii) vom Vertrag zurücktreten.
- 4.6. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, so hat er die Software als Ganzes oder Teilergebnisse der Entwicklung insoweit zu übernehmen, als diese brauchbar sind. confirm IT solutions hat diesfalls Anspruch auf die Vergütung im Umfang des Werts der brauchbaren Teile.
- 4.7. confirm IT solutions ist von der Pflicht zur Mängelbehebung entbunden, wenn eine Abweichung oder ein Mangel nicht auf von ihr zu vertretende Umstände zurückzuführen ist.

5. Nutzungsrechte an der Software

- 5.1. Die Software sowie die Benutzerdokumentation sind urheberrechtlich geschützt und stehen im Eigentum von confirm IT solutions. Die rechtmässige Nutzung und Verwendung bedarf einer Lizenz.
- 5.2. confirm IT solutions erteilt dem Kunden mangels anderslautender Abmachung eine einfache Lizenz zur Nutzung.
- 5.3. Der Kunde ist verpflichtet, die Software ausschliesslich bestimmungsgemäss zu nutzen. Er ist dafür verantwortlich, diese Verpflichtung sämtlichen Nutzern der Software zu überbinden.
- 5.4. Der Kunde hat kein Recht, Unterlizenzen für die Nutzung der Software zu vergeben. Er darf Dritten (wie z.B. internen Benutzern oder Endnutzern) jedoch im Rahmen des bestimmungsgemässen Gebrauchs Zugang zur Software gewähren.

- 5.5. Der Kunde darf keine Änderungen an der Software vornehmen oder durch Dritte vornehmen lassen. Er verpflichtet sich insbesondere zu unterlassen und gestattet keinem Dritten, die Software zu kopieren, zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder disassemblieren oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode der Software abzuleiten, die Software zu verkaufen, zu verleasen, Lizenzen für die Software zu vergeben, die Software oder deren Nutzung zu übertragen, ein Sicherungsrecht an der Software zu gewähren oder auf andere Weise jegliche Rechte an der Software zu übertragen oder die Software in unbefugter Weise zu verwerten.
- 5.6. Der Quellcode verbleibt bei confirm IT solutions, die sich verpflichtet, diesen sicher aufzubewahren.
- 5.7. confirm IT solutions kann die Anpassungen und Neuentwicklungen anderen Kunden entgeltlich anbieten. Beim Kunden entstehen dadurch keine eigenen Ansprüche.
- 5.8. confirm IT solutions kann die Software als Ganzes oder in Teilen einem Dritten weiterveräußern. Die bestehenden Lizenzen gehen diesfalls mit allen Rechten und Pflichten auf den Käufer über.
- 5.9. Wird zwischen dem Kunden und confirm IT solutions explizit eine vollständige Übertragung der Rechte an der Software vereinbart, so überträgt confirm IT solutions mit der Abnahme der Software und vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung die Eigentums- und Immaterialgüterrechte sowie Entwicklungsergebnisse samt Quellcode und Dokumentationen an den Kunden. Ausgenommen davon sind Standardsoftwarekomponenten (z.B. CMS) sowie Drittsoftware, welche in der Software verwendet werden. confirm IT solutions behält eine Kopie des Quellcodes, der Benutzerdokumentation und weitere Entwicklungsergebnisse bei sich. Das Know-How, das confirm IT solutions während der Entwicklung der Software erlangt, darf confirm IT solutions zudem weiterverwenden und in anderen Projekten kommerziell einsetzen, ohne dass der Kunde dafür Ansprüche geltend machen kann.

Vertragsbedingungen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die vorliegenden Vertragsbedingungen regeln den Betrieb, den Support, die Wartung sowie die Verfügbarkeit von Softwareprodukten und Personal durch confirm IT solutions.

2. Begriffe

- 2.1. Servicezeit: Zeitspanne, in welcher dem Kunden die Unterstützung von confirm IT solutions zur Verfügung steht; massgebend sind die am Ort der Leistungserbringung geltenden Arbeitstage; gesetzliche Feiertage am Erfüllungsort sind nicht erfasst.
- 2.2. Reaktionszeit: Zeitspanne zwischen der Entgegennahme des Anfragefalls und dem Zeitpunkt der ersten Bearbeitung; alle Reaktionszeiten beginnen mit Eingang der Meldungen über die definierten Kanäle.
- 2.3. Severity-Level: Kategorie der relativen Wichtigkeit eines Anfragefalls (Störungsmeldung); die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und erfolgt durch confirm IT solutions in Absprache mit dem Kunden:

Severity	Fehler	Beschreibung
1	kritischer Fehler	Umfassender Betriebsausfall; business-kritische Abläufe können nicht ausgeführt werden; grosse direkte Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit
2	dringender Fehler	Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendern; Funktionen in Kernapplikationen können in zentralen Teilbereichen nicht ausgeführt werden; Nacharbeiten verursachen hohen Arbeitsaufwand bzw. sehr grosses Volumen ist betroffen
3	Fehler	Fehler tritt in bestimmten Konstellationen auf; Zugriff auf Kernapplikationen gemäss Definition ist in geschäftskritischen Funktionen nicht möglich; Umgehungslösung ist vorhanden
4	geringer Fehler	Beeinträchtigung; Fehlfunktion ohne Einfluss auf die Tagesarbeit

- 2.4. Kontaktstellen von confirm IT solutions:

Kontaktstelle	Aufgabe
Service Desk	Single Point of Contact für die Erfassung und Bearbeitung der Anfragen; gemäss den aktuellen Kommunikationskanälen von confirm IT solutions
Key Account Manager (KAM)	Schnittstelle zum IT-Verantwortlichen des Kunden; überwacht die Einhaltung dieses Vertrages; verantwortet das Servicemanagement
Chief Technical Officer (CTO)	Teil des Managements von confirm IT solutions; verantwortet Support

3. Hosting, Domain-Verwaltung und Betrieb

3.1. Hosting

- 3.1.1. Ist das Hosting Vertragsbestandteil, so überlässt confirm IT solutions dem Kunden Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung der Softwareapplikation und Zugänglichmachung im Internet. confirm IT solutions kann das Hosting für den Kunden mit eigener Infrastruktur oder durch Inanspruchnahme von Hosting-Dienstleistungen Dritter erbringen.

- 3.1.2. Werden Hosting-Dienstleistungen von Dritten in Anspruch genommen, so betreibt confirm IT solutions die Server nicht selbst, sondern bezieht die Speicherkapazitäten bei spezialisierten Drittanbietern, wobei hinsichtlich technischer Spezifikationen und Verfügbarkeit deren Bedingungen gelten.
- 3.1.3. Stellt der Kunde spezifische Anforderungen an das Hosting, die von den standardmässig von confirm IT solutions betriebenen bzw. verwendeten Leistungen abweichen (z.B. in Bezug auf Server-Standort, Verfügbarkeit oder Leistung), sind diese gesondert zu vereinbaren.
- 3.1.4. Die Modalitäten und Preise des Hostings ergeben sich aus dem Angebot.

3.2. Domain-Verwaltung

- 3.2.1. confirm IT solutions kann für den Kunden die Domain-Verwaltung übernehmen. Diesfalls registriert confirm IT solutions die Domains für den Kunden auf eigenen Namen und übernimmt das DNS-Management. Der Kunde kann von confirm IT solutions jederzeit die Übertragung der im Auftrag verwalteten Domains verlangen.
- 3.2.2. Sofern die Domain vom Kunden verwaltet wird, hat der Kunde die DNS-Vorgaben von confirm IT solutions zu implementieren.

3.3. Bereitstellung und Betrieb

- 3.3.1. Sofern vereinbart, übernimmt confirm IT solutions das Deployment und Management der Softwareapplikation auch für den Kunden. confirm IT solutions stellt diesfalls sicher, dass die verfügbaren Software-Patches zur Schliessung von Sicherheitslücken und die verfügbaren Updates regelmässig eingespielt werden.
- 3.3.2. Sofern der Kunde das Deployment oder Management der Softwareapplikationen selbst übernimmt, hat er die entsprechenden Vorgaben und Weisungen von confirm IT solutions einzuhalten.
- 3.3.3. confirm IT solutions kann für den Kunden die Software auch über Plattformen und App-Stores vertrieben. Sofern confirm IT solutions die Softwareapplikation über eigene Accounts zur Verfügung stellt, sorgt confirm IT solutions selbst für die entsprechenden Zugänge und erforderlichen Zertifizierungen.
- 3.3.4. Wenn die Softwareapplikation über die Accounts des Kunden vertrieben werden sollen, so ist der Kunde für den entsprechenden Zugang und die erforderliche Zertifizierung verantwortlich.

3.4. Aktualisierung, Backup und Monitoring

- 3.4.1. Die Softwareapplikationen werden durch confirm IT solutions im Rahmen der verfügbaren Patches proaktiv gewartet und aktualisiert.
- 3.4.2. Die Softwareapplikation und die gespeicherten Daten werden durch confirm IT solutions in regelmässigen Back-Ups gespeichert:

Art	Anzahl	Aufbewahrung
Tägliches Backup	täglich	7 Tage
Wöchentliches Backup	jeden Sonntag	4 Wochen
Monatliches Backup	jeden 1. des Monats	12 Monate

Eine Wiederherstellung des Systems ist jeweils auf das letzte oder ein beliebiges noch vorhandenes Back-Up möglich. Bei der Wiederherstellung gehen die zwischenzeitlich getätigten Änderungen verloren. Weitergehende Anforderungen des Kunden an die Speicherung und Wiederherstellung von Daten bedürfen einer gesonderten Abrede

3.4.3. confirm IT solutions überwacht die Leistung ihrer Systeme und der von ihr betriebenen Softwareapplikationen in Echtzeit und trifft die technisch möglichen und angezeigten Massnahmen laufend. Optimierungen und Fehlerbehebungen finden im Rahmen der jeweils aktuellen technischen Möglichkeiten in Echtzeit im Hintergrund statt.

3.5. Reporting

3.5.1. Sofern im Angebot enthalten, erstellt confirm IT solutions ein monatliches Reporting über die Verfügbarkeit und Nutzung der betriebenen Softwareapplikationen.

3.5.2. Das Reporting erfolgt mangels anders lautender Vereinbarung automatisiert auf monatlicher Basis. Die rapportierten Parameter sind mittels separater Abrede zu vereinbaren.

4. Wartung und Support (SLA)

4.1. First-Level-Support

4.1.1. confirm IT solutions übernimmt mangels anderslautender Vereinbarung den technischen Support gegenüber den Endnutzern nicht. Support-Dienstleistungen von confirm IT solutions gegenüber Endkunden (z.B. per Telefon, E-Mail oder Chat) bedürfen einer separaten Vereinbarung, wobei confirm IT solutions diese grundsätzlich nach Bedarf und best effort erbringt und aufwandsabhängig zu den üblichen Tarifen verrechnet.

4.1.2. confirm IT solutions hat das Recht, den Zugang von Endnutzern aus wichtigem Grund (z.B. bei Hackingversuchen oder unanständigem Verhalten) gänzlich und ohne schriftliche Mahnung zu sperren.

4.1.3. Für die Erstellung und Aktualisierung der Teilnahme- und Nutzungsbedingungen gegenüber den Endnutzern ist der Kunde verantwortlich. Er stellt confirm IT solutions diese zur Integration in die Software zur Verfügung.

4.2. Second-Level-Support

4.2.1. confirm IT solutions leistet gegenüber dem Kunden den Second-Level-Support. Bei diesem handelt es sich um die allgemeine Unterstützung des Kunden im Rahmen von Anfragen (Fragen zu Betrieb, Konfiguration, Hilfe bei Nutzung und Verwaltung etc.).

4.2.2. confirm IT solutions zeigt dem Kunden die bestehenden Support-Kanäle an. Sofern ein Ticket-System angeboten wird, ist in erster Linie dieses für eine Störungsmeldung zu benutzen. Andernfalls ist eine Störungsmeldung zunächst per E-Mail und gegebenenfalls per Telefon einzureichen.

4.2.3. Die Support- und Wartungsdienstleistungen werden grundsätzlich bei confirm IT solutions oder über Fernzugriff durchgeführt. Die für den Fernzugriff erforderliche Telekommunikationsverbindung hat der Kunde nach den Vorgaben von confirm IT solutions auf eigene Kosten zur Verfügung stellen. Sollen Support- und Wartungsdienstleistungen beim Kunden erbracht werden, bedarf es einer gesonderten Abrede.

4.2.4. Die Unterstützung im Rahmen des Second-Level-Supports findet nach Absprache und in gegenseitigem Einvernehmen nach dem Prinzip des «best effort» statt:

Second Level Support

Servicezeit	Montag bis Freitag	08:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr
Reaktionszeit	12 Stunden	
Lösungszeit	best effort	
Service-Level	in 95% aller Fälle	

4.2.5. Auf Wunsch des Kunden kann confirm IT solutions die Anwesenheit bei Veranstaltungen vor Ort garantieren. Diesfalls findet mangels anderslautender Vereinbarung eine separate aufwandsabhängige Verrechnung durch confirm IT solutions zu den üblichen Tarifen statt.

4.3. Incident-Management

4.3.1. Bei einer Störung wendet sich der Kunde umgehend über die bestehenden Support-Kanäle an confirm IT solutions und zeigt das Problem so genau als möglich an. Eine Störung liegt vor bei einem Ereignis, das nicht zum Standardbetrieb einer Softwareapplikation gehört oder die Qualität eines Dienstes verringert.

4.3.2. Das Incident-Management wird abgestuft gewährleistet:

Incident Management

Servicezeit	Montag bis Freitag	08:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr
Reaktionszeit	kritischer Fehler	0.5 Stunden
	dringender Fehler	4 Stunden
	Fehler	1 Arbeitstag
	geringer Fehler	3 Arbeitstage
Service Level	in 80% aller Fälle	

4.3.3. Die Behebung von Störungen ausserhalb der Servicezeit bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

4.3.4. Zur Fehlerbehebung ist confirm IT solutions berechtigt, die Verfügbarkeit der Software vorübergehend zu unterbrechen. Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen Mitwirkungshandlungen zu vollziehen.

4.3.5. confirm IT solutions verpflichtet sich, eine korrigierte Version der Software auszuliefern bzw. den Betrieb der Softwareapplikation nach der Störungsbehebung bestimmungsgemäss zu halten.

4.3.6. Es gilt das Prinzip des «best effort».

4.3.7. Die Beseitigung von Fehlern und Störungen, die auf eine nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Software, Änderungen der Einsatzumgebung oder unsachgemässe Systemvoraussetzungen zurückzuführen sind, werden vom Support nicht umfasst. Nicht erfasst werden ferner Fehler oder Störungen, die auf die Umweltbedingungen am Aufstellungsort, Fehler in der Stromversorgung oder Eingriffen Dritter zurückzuführen sind. Die Behebung solcher Störungen kann confirm IT solutions separat in Rechnung stellen und gemäss Aufwand verrechnen.

4.4. Eskalation

4.4.1. Mit dem Eintreffen einer Störungsmeldung der Stufe Severity 1 bzw. 2 wird automatisch der KAM informiert (Attention).

4.4.2. Wird bei einem solchen Fehler nach 16 Stunden keine Lösung gefunden, so wird automatisch eine Eskalation an den CTO ausgelöst. Zum selben Zeitpunkt wird auch der Kunde über die Eskalation informiert. Zusätzlich findet mindestens alle vier Stunden ein telefonisches Update des Kunden statt.

4.4.3. Der CTO koordiniert die Kommunikation zum Kunden im Fall einer Eskalation und informiert über den Lösungsfortschritt und die eingeleiteten Massnahmen. Er informiert auch über den Abschluss der Eskalation, wenn eine Lösung gefunden wurde. Die Kommunikation zwischen dem Support und dem zuständigen Ansprechpartner auf Seite des Kunden ist davon nicht beeinflusst.

- 4.4.4. Eine zusätzliche Eskalation wird ausgelöst, wenn bei einem Fehler der Stufe Severity 1 bzw. 2 nicht innerhalb von 2 Arbeitstagen eine Lösung gefunden wird. In diesem Fall wird die Geschäftsleitung von confirm IT solutions aktiv einbezogen.
- 4.4.5. Die prioritäre Behandlung von Störungsmeldungen der Stufe Severity 1 und 2 stellt eine effiziente und lösungsorientierte Bearbeitung sicher. Eine eigentliche Problemlösungszeit kann nicht garantiert werden.

4.5. Reporting

- 4.5.1. Der Kunde kann verlangen, dass confirm IT solutions halbjährlich über den erbrachten Support und die Incidents einen Kurzbericht erstattet. Dafür stehen confirm IT solutions 30 Tage ab Eingang der Anfrage zur Verfügung.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde wird confirm IT solutions auf Verlangen die für die Pflegeleistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen und den Zugang zu seinen Gebäuden und technischen Anlagen ermöglichen.
- 5.2. Der Kunde wird confirm IT solutions überdies auf Verlangen bei der Störungsanalyse und gegebenenfalls bei der Störungsbehebung im erforderlichen Umfang unterstützen.
- 5.3. Der Kunde hat sodann die folgenden Pflichten:
- Bereitstellen der nötigen Remote-Support-Infrastruktur;
 - Bezeichnung von verantwortlichen Personen;
 - Dokumentation von Ausnahmезuständen und Fehlermeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Lieferung von Print screens etc.);
 - rechtzeitige Information bei geplanten Änderungen der eigenen Informatik-Plattform;
 - Einsatz der von confirm IT solutions zugelassenen gültigen Software-Versionen;
 - Unterstützung bei der Analyse und Korrektur von möglichen Programmfehlern.
- 5.4. Für die vom Kunden oder den Endnutzern erfassten Daten und publizierten Inhalte ist der Kunde allein verantwortlich. Er ist insbesondere dafür verantwortlich, dass die Inhalte nicht sitten- oder rechtswidrig sind. confirm IT solutions übt mangels expliziter anderslautender Abrede keinerlei Kontrolle über diese Inhalte aus. confirm IT solutions lehnt jede Verantwortung für Konsequenzen ab, die sich aus der Bereitstellung missbräuchlicher Inhalte ergeben.
- 5.5. Der Kunde ist für die Einhaltung der im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Software erteilten Weisungen und für die Einhaltung der auf dem Gebiet des Einsatzes geltenden gesetzlichen Vorschriften besorgt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Ausfuhr von Software aus der Schweiz der Exportkontrolle unterliegen kann und er verpflichtet sich zur Einhaltung der entsprechenden Vorschriften.

Auftragsdatenbearbeitungsvertrag

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. confirm IT solutions verarbeitet für den Kunden personenbezogene Daten. Die Verarbeitung von diesen Personendaten erfolgt auf der Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, der die Bestimmungen des CH-DSG sowie der EU-DSGVO berücksichtigt.
- 1.2. Der inhaltliche Umfang und die Dauer dieses Vertrages ergeben sich aus der Nutzung der Produkte durch den Kunden und die getroffene Vereinbarung. Die entsprechenden Vertragsbedingungen gelten für die Auftragsdatenbearbeitung analog.
- 1.3. Die Erbringung der vertraglichen Datenverarbeitung findet grundsätzlich in der Schweiz statt. Ein angemessenes Datenschutzniveau wurde von der EU-Kommission in der förmlichen Entscheidung 2000/518/EC festgestellt.

2. Inhalt der Datenbearbeitung

- 2.1. confirm IT solutions speichert und verarbeitet die vom Kunden bzw. seinen Mitarbeitenden im Rahmen der Nutzung der Produkte und Erfüllung der vertraglichen Leistungen zur Verfügung gestellten Daten.
- 2.2. confirm IT solutions stellt fest, dass folgende Personendaten Gegenstand der Bearbeitung sein können:

Personengruppe	Personendaten
Kunde	• Mitarbeiter-Personenstandsdaten • Kommunikationsdaten • Vertragsstammdaten • Kundenhistorie • Inkasso- und Zahlungsdaten • Planungs- und Steuerungsdaten • Akquisitionsdaten
Endnutzer	• Personenstandsdaten • Kommunikationsdaten • Benutzungsdaten • Benutzungshistorie • Feedback

- 2.3. Der Kunde informiert confirm IT solutions, falls besonders schützenswerter Personendaten z.B. über die ethnische Herkunft, die politische Meinung, die religiöse oder weltanschauliche Überzeugung, die Gewerkschaftszugehörigkeit, genetische oder biometrische Daten, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung gespeichert oder verarbeitet werden.

3. Technische & organisatorische Massnahmen

- 3.1. confirm IT solutions hat die erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen vor Beginn der Verarbeitung in Kraft gesetzt.

- 3.2. confirm IT solutions hat die Sicherheit gemäss Art. 28 Abs. 3 lit. c DSGVO i.V.m. Art. 5 Abs. 1 und 2 DSGVO hergestellt. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Massnahmen um Massnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei wurden der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO berücksichtigt.
- 3.3. Die technischen und organisatorischen Massnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insofern ist es confirm IT solutions gestattet, alternative adäquate Massnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Massnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Einschränkung & Löschung

- 4.1. confirm IT solutions darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Kunden berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an confirm IT solutions wendet, wird confirm IT solutions dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.
- 4.2. Soweit vom Leistungsumfang umfasst, stellt confirm IT solutions das Löschkonzept, das Recht auf Vergessenwerden sowie die Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft sicher.

5. Qualitätssicherung

- 5.1. confirm IT solutions hat zusätzlich zur Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäss Art. 28 bis Art. 33 DSGVO; insofern wird insbesondere die Einhaltung nachfolgender Vorgaben gewährleistet.
- 5.2. Als Datenschutzbeauftragter des Kunden wird der Datenschutzbeauftragte von confirm IT solutions (dataprivacyofficer@confirm.ch) benannt.
- 5.3. Wahrung der Vertraulichkeit gemäss Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO: confirm IT solutions setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden.
- 5.4. Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen gemäss Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, Art. 32 DSGVO.
- 5.5. confirm IT solutions kontrolliert regelmässig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Massnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in ihrem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- 5.6. Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Massnahmen gegenüber dem Kunden im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse.

6. Unterauftragsverhältnisse

- 6.1. Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die confirm IT solutions z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Massnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. confirm IT solutions ergreift zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Kunden auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmassnahmen.
- 6.2. Eine aktuelle Liste der Unterauftragnehmer kann jederzeit beim Datenschutzbeauftragten (dataprivacyofficer@confirm.ch) verlangt werden.
- 6.3. Die Unterauftragnehmer erbringen die im Zusammenhang mit den Hauptleistungen notwendigen Nebenleistungen, die für das korrekte und vertragsgemässe der Produkte notwendig sind. Der Kunde nimmt davon Kenntnis und ist ausdrücklich mit der Vergabe der beschriebenen Aufgaben einverstanden.
- 6.4. Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung ausserhalb der EU, des EWR oder der Schweiz, stellt confirm IT solutions die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Massnahmen sicher.

7. Information des Kunden

- 7.1. confirm IT solutions stellt sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der Pflichten nach Art. 28 DSGVO überzeugen kann. confirm IT solutions verpflichtet sich, dem Kunden auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
- 7.2. Der Nachweis solcher Massnahmen, kann erfolgen durch:
 - die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäss Art. 40 DSGVO;
 - die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäss Art. 42 DSGVO;
 - aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
 - eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit;
 - vom Kunden beauftragte Prüfer.
- 7.3. Für Kosten, die confirm IT solutions durch die Ausübung der Kontrollrechte und durch die Erbringung der geforderten Nachweise entstehen, kann confirm IT solutions beim Kunden eine Vergütung beanspruchen.

8. Mitteilung bei Verstössen

8.1. confirm IT solutions unterstützt den Kunden bei der Einhaltung der in den Art. 32 bis Art. 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.:

die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäss Art. 40 DSGVO;

- Die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Massnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen.
- Die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Kunden zu melden.
- Die Verpflichtung, dem Kunden im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber der betroffenen Person zu unterstützen und ihr in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Die Unterstützung des Kunden für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung.
- Die Unterstützung des Kunden im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

8.2. Für alle Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten von confirm IT solutions zurückzuführen sind, kann confirm IT solutions beim Kunden eine Vergütung beanspruchen.

9. Weisungsbefugnis

9.1. Mündliche Weisungen bestätigt der Kunde unverzüglich in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht.

9.2. confirm IT solutions hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn sie der Meinung ist, eine Weisung verstosse gegen Datenschutzvorschriften. confirm IT solutions ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung so lange auszusetzen, bis sie durch den Kunden bestätigt oder geändert wird.

10. Löschung & Rückgabe von Daten

10.1. Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemässen Datenverarbeitung erforderlich sind, die Speicherung der Daten in anonymisierter Form sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

10.2. Der Kunde hat ein Recht, die Daten nach Beendigung der Leistungsvereinbarung auf Aufforderung hin ausgehändigt zu erhalten.

10.3. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemässen Datenverarbeitung dienen, sind durch confirm IT solutions entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Diese können zur Entlastung bei Vertragsende dem Kunden übergeben werden.