

STAND DEZEMBER 2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

1.1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") sind auf alle Verträge über Sach- und Dienstleistungen ("Produkte"/"Leistungen") anwendbar, welche die sehr gern gmbh ("sehr gern"), die Büro für Erfrischung GmbH ("Büro für Erfrischung") und/oder Systemrevier GmbH ("Systemrevier") gegenüber ihren Vertragspartnern ("Kunde/Kunden") erbringen. Vorbehältlich spezifischer Bestimmungen sind die AGB gleichermaßen gegenüber natürlichen und juristischen Personen, welche die bezogenen Leistungen für geschäftliche oder hoheitliche Zwecke verwenden ("Geschäftskunden") sowie für natürliche Personen, welchen die bezogenen Leistungen zum privaten oder familiären Konsum dienen ("Privatkunden"), anwendbar.

1.2 Information und Zustimmung

1.2.1 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier informieren alle Kunden anlässlich des Abschlusses eines Vertrags über diese AGB. Zusätzlich sind die AGB jederzeit unter www.digitalmaterial.ch (Download in Footer) oder www.erfrischung.ch/agb auf dem Internet einsehbar.

1.2.2 Durch Inanspruchnahme oder Annahme von Produkten oder Leistungen von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier durch den Kunden in Kenntnis des Bestehens dieser AGB erklärt dieser seine Zustimmung zur Anwendbarkeit dieser AGB. Die nicht ausdrückliche Ablehnung dieser AGB innert 3 Tagen seit Kenntnisnahme gilt für Geschäftskunden ebenfalls als Zustimmung.

1.2.3 Mangels eines ausdrücklichen Vorbehalts seitens des Kunden anlässlich dessen Zustimmung **gelten diese AGB auch rückwirkend auf bereits bestehende Vertragsverhältnisse**. Änderungen dieser AGB werden für den Kunden verbindlich, wenn er der Änderung nicht innert 3 Tagen seit Zustellung oder Kenntnisnahme der veränderten AGB widerspricht.

1.2.4 Die Beweislast für die fehlende Zustimmung zu diesen AGB trägt der Kunde.

2. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die vereinbarten Leistungen erbracht werden können. Erfüllt der Kunde diese Mitwirkungspflichten nicht, nicht richtig oder verspätet oder befindet er sich in Annahme- bzw. Gläubigerverzug, so hat sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier das Wahlrecht, nach erfolgloser Ansetzung einer dreitägigen Nachfrist vom Vertrag gegen vollständige Schadloshaltung zurückzutreten oder die vereinbarten Leistungen dennoch zu erbringen und die durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandenen Aufwendungen zu den vereinbarten oder marktüblichen Ansätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen.

3. Erfüllungsort

Soweit sich der Erfüllungsort der vertraglichen Leistungen weder aus dem Vertragsgegenstand ergibt (so z.B. bei der Wartung stationärer IT-Anlagen), noch ausdrücklich vereinbart worden ist, sind sämtliche Sach-, Geld- und Dienstleistungen von und gegenüber sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier an ihrem jeweiligen Sitz zu erfüllen.

4. Vergütung

4.1 Höhe der Vergütung

Die Vergütung für alle vertraglichen Leistungen wird im Einzelfall vereinbart. Hat sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier eine durch den Kunden beantragte oder angenommene Leistung erbracht, ohne dass zuvor die durch den Kunden zu leistende Entschädigung festgelegt worden ist, so gilt für Sachleistungen der durchschnittliche Marktpreis für Endkunden als vereinbart. Der durch sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier gegenüber anderen Kunden in Rechnung gestellte Preis wird als durchschnittlicher Marktpreis vermutet. Für **Dienstleistungen**, welche von Montag bis Freitag (mit Ausnahme der am Sitz der geltenden Feiertage) zwischen 07:00-12:00 und 13:00-17:30 Uhr erbracht werden ("**Bürozeiten**"), gilt **mangels anderweitiger Abrede ein Stundenansatz von CHF 195.- (exkl. Mehrwertsteuer)** als vereinbart. Für **Dienstleistungen durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier**, welche von Montag bis Freitag (mit Ausnahme der am Sitz des Büros für Erfrischung oder Systemrevier geltenden Feiertage) zwischen 08:00-12:00 und 13:00-17:30 Uhr erbracht werden ("**Bürozeiten sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier**"), gilt **mangels anderweitiger Abrede ein Stundenansatz von CHF 195.- (exkl. Mehrwertsteuer)** als vereinbart. Bei Dienstleistungen, welche im Interesse des Kunden, insbes. infolge zeitlicher Dringlichkeit oder infolge des gewünschten Zeitfensters, **ausserhalb der Bürozeiten** erbracht werden, ist zuzüglich zu diesem Stundenansatz ein **Zuschlag von CHF 90.- (exkl. Mehrwertsteuer)** pro Arbeitsstunde geschuldet. Dienstleistungen werden im Viertelstundentakt abgerechnet und aufgerundet (d.h. jede angebrochene Viertelstunde wird zu 25% des anwendbaren Stundenansatzes in Rechnung gestellt).

4.2 Mehrwertsteuer

Mangels anderer Abrede ist die Mehrwertsteuer gegenüber Geschäftskunden im vereinbarten, an sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier zu leistendem Entgelt nicht enthalten und wird bei mehrwertsteuerpflichtigen Leistungen zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.3 Spesen und Nebenkosten

4.3.1 Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten werden dem Kunden nach dem tatsächlichen Aufwand belastet. Spesen und Nebenkosten, welche zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistung erforderlich sind (z.B. Speditionskosten), können dem Kunden mangels anderer Vereinbarung zusätzlich zum für die Hauptleistung vereinbarten Entgelt in Rechnung gestellt werden.

4.3.2 Die An- und Rückfahrt zum bzw. vom durch den Kunden bestimmten Einsatzort wird zum für die jeweilige Dienstleistung anwendbaren Stundenansatz gemäss vereinbarter Preisliste exkl. Mehrwertsteuer verrechnet.

4.4 Zahlungsbedingungen und Zahlungsverzug

4.4.1 Mangels anderer Abrede sind sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier dazu berechtigt, die Erbringung der vereinbarten Leistungen von der vollständigen oder teilweisen Vorauszahlung des Kunden abhängig zu machen, ohne dass der Kunde dafür ein Skonto vom vereinbarten Entgelt in Abzug bringen kann.

4.4.2 Der Kunde hat die ihm in Rechnung gestellten Beträge innerhalb von 14 Tagen seit Erhalt der jeweiligen Rechnung zu begleichen. Ohne Mitteilung des Kunden innerhalb dieser Zahlungsfrist erklärt sich dieser mit zugestellten Rechnungen einverstanden. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist werden ohne Mahnung Verzugszinsen von 10% p.a. geschuldet. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier haben das Recht, die Erbringung aller ihrer weiteren Leistungen einzustellen, bis die Ausstände beglichen sind.

4.4.3 Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Forderung in Verzug, so werden sämtliche zugunsten von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier bestehenden Forderungen sofort zur Zahlung fällig. Der Eigentumsvorbehalt (Ziff. 10.6) und das Recht zur sofortigen Vertragsauflösung (Ziff. 15.3) erstrecken sich diesfalls auf alle Vertragsverhältnisse zwischen sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier und dem sich in Verzug befindlichen Kunden.

5. Subunternehmer und -auftragnehmer

sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier sind berechtigt, gegenseitig die Ausführung der mit dem Kunden vereinbarten Leistungen zu übernehmen. Ebenso sind sie berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten gegenüber dem Kunden Subunternehmer oder Unterauftragnehmer beizuziehen. Dabei wird vermutet, dass die Beziehung von Subunternehmern- und/oder Unterauftragnehmer im Interesse des Kunden liegt (vgl. für die Haftung Ziff. 13 unten).

6. Erstellung von Websites, Onlineshops, Onlinewerbung, Newsletter und anderer grafischer Produkte

6.1 Vertragsinhalt

6.1.1 Websites, Onlineshops, Onlinewerbung, elektronische und gedruckte Newsletter sowie alle anderen grafischen Produkte ("**Produkte**") werden innerhalb des vereinbarten Leistungsrahmens nach den Wünschen des Kunden erstellt. Soweit der Kunde keine ausdrücklichen Instruktionen erteilt hat, sind bzw. Büro für Erfrischung oder Systemrevier ohne vorgängige Mitteilung dazu berechtigt, diese Produkte nach eigenem Ermessen im Interesse des Kunden auszugestalten.

STAND DEZEMBER 2023

- 6.1.2 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier sind dazu berechtigt, auf von ihnen erstellten Websites, Onlineshops, Onlinewerbung, Newsletter und anderen grafischen Produkten einen Hinweis auf ihre Firma und ihre Urheberschaft sowie einen Link auf ihre eigenen Websites anzubringen.
- 6.2 Immaterialgüterrechte**
Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart bleiben sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier Inhaber sämtlicher Immaterialgüterrechte, welche in Ausübung ihrer Tätigkeiten für den Kunden entstanden oder erworben worden sind. Dem Kunden ist die Verwendung dieser Produkte daher nur im Rahmen der bestehenden vertraglichen Vereinbarung gestattet (Lizenzvertrag). Für jede nicht vorgesehene oder nicht vorgängig vereinbarte Verwendung ist die vorgängige schriftliche Zustimmung von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier erforderlich.
- 6.3 Lieferung und Annahme**
- 6.3.1 Der Kunde soll unmittelbar nach Lieferung des erstellten Produkts sorgfältig und umfassend prüfen, ob dieses seinen Anforderungen entspricht. Vor der Vervielfältigung von Grafiken hat der Kunde einen Probdruck in den entsprechenden Grössenverhältnissen vorzunehmen.
- 6.3.2 Das Produkt gilt durch den Kunden als genehmigt, soweit die mangelhaften Produkteigenschaften nicht innert 7 Tagen schriftlich oder per E-Mail nach der Ablieferung beanstandet werden.
- 6.3.3 Erfüllt das Produkt die vertraglich vereinbarten Eigenschaften nicht oder sind Instruktionen des Kunden nicht eingehalten worden, so nimmt sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier eine unentgeltliche Nachbesserung vor, sofern das Produkt noch nicht genehmigt worden ist. Soweit eine solche Nachbesserung möglich ist, hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung des vereinbarten Preises noch auf Ersatz der Kosten für eine allfällige Ersatzvornahme durch eine Drittperson.
- 6.4 Rechtmässige Verwendung**
Der Kunde verpflichtet sich dazu, die Produkte nur rechtmässig zu verwenden, insbes. keine Immaterialgüter- oder Persönlichkeitsrechte Dritter zu verletzen und keine unlautere Massenwerbung zu versenden. Bei unrechtmässiger Verwendung von durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier hergestellten Produkten durch den Kunden sind Erstere zur sofortigen Vertragsauflösung gegen volle Entschädigung berechtigt.
- 7. Programmierung, Herstellung neuer und Modifikation bestehender Software**
Für die Programmierung sowie für die Herstellung und Änderung von Software für den Kunden gelten Ziff. 6.1-6.4 sinngemäss. Da es sich bei diesen Leistungen nicht um standardisierte Produkte handelt, haften sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier nur für die sorgfältige Entwicklungstätigkeit, nicht hingegen für einen Erfolg. Dem Kunden zur Verwendung überlassene Programme und deren Datenträger dürfen ohne Zustimmung von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier nicht vervielfältigt, Dritten veräussert oder kundenintern durch mehr Personen als vereinbart und ursprünglich vorgesehen verwendet werden.
- 8. Hosting, Website- und Serverbetrieb**
- 8.1 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier können zur Erfüllung dieser Leistungen die IT-Infrastruktur von Drittunternehmen in Anspruch nehmen. Soweit sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier beim Vertragsabschluss auf die Zusammenarbeit mit diesem Drittunternehmen hinweisen, sind für die Kunden die Geschäfts- und Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Drittunternehmens verbindlich. Hat sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier im Einverständnis mit dem Kunden Leistungen eines Drittanbieters in Anspruch genommen, so kann der Vertrag mit sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier durch den Kunden nicht vor Ablauf der auf die Leistungen dieses Drittanbieters anwendbaren Kündigungsfrist aufgelöst werden.
- 8.2 Soweit eine Vertragsverletzung auf einer Pflichtverletzung seitens des bekannt gegebenen Drittunternehmens beruht, haften sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier nur für die sorgfältige Auswahl und Instruktion des entsprechenden Drittunternehmens, nicht hingegen für dessen Pflichtverletzungen. Soweit dem Kunden gegenüber dem fehlbaren Drittunternehmen kein direkter Anspruch zusteht, treten sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier ihre entsprechenden Schadenersatzansprüche dem Kunden ab.
- 8.3 Für die Funktionsfähigkeit des Internets, des Netzwerks und andere nicht im Einflussbereich von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier liegende Faktoren können diese nicht zur Verantwortung gezogen werden. Das vereinbarte Entgelt bleibt auch dann geschuldet, wenn die Website oder der Server aufgrund einer ausserhalb des Machtbereichs von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier liegenden Störung zwischenzeitlich gar nicht oder nicht einwandfrei betrieben werden kann.
- 8.4 Im Übrigen finden auf Hosting, Website- und Serverbetrieb die Bestimmungen betreffend Servicearbeiten und andere Dienstleistungen (Ziff. 9) sinngemäss Anwendung.
- 9. Servicearbeiten und andere Dienstleistungen**
- 9.1 Bereitschaftsdienst / Reaktionszeit**
- 9.1.1 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier bemühen sich darum, Anfragen betreffend Servicearbeiten und alle anderen Dienstleistungen ("Servicearbeiten") so rasch als möglich zu erledigen. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier nicht dazu verpflichtet, Servicearbeiten zu erledigen oder dabei eine bestimmte Reaktionszeit einzuhalten. Eine solche Pflicht kann insbesondere nicht aus der Erledigung vorheriger Servicearbeiten abgeleitet werden.
- 9.1.2 Sichert sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier dem Kunden ausdrücklich eine maximale Reaktionsfrist zu, so ist sie dazu verpflichtet, dem Kunden ab dem Zeitpunkt des Ablaufs der vereinbarten Reaktionsfrist einen Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, welcher sich während der üblichen Bürozeiten um die sorgfältige und fachgerechte Problembesehung bemüht. Die tatsächliche Besehung eines festgestellten und behandelten Problems kann nicht garantiert werden.
- 9.2 Nachbesserungsrecht des Kunden**
Sind die ausgeführten Servicearbeiten nach der Ansicht des Kunden mangelhaft, so hat er dies sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier innert 7 Tagen seit Ausführung der entsprechenden Arbeit schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen, andernfalls gelten diese Mängel als genehmigt. Bei rechtzeitiger und begründeter Mitteilung behebt bzw. korrigiert sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier mangelhaft ausgeführte Servicearbeiten kostenlos. Bei Nachbesserung der Servicearbeiten innert angemessener Frist steht dem Kunden kein Anspruch auf Preisnachlass oder Ersatzvornahme der Servicearbeiten durch einen Dritten auf Kosten von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier oder auf Schadenersatz zu.
- 10. Verkauf von Hard- und Software und anderen Verkaufsgegenständen**
- 10.1 Vertragsabschluss, Produktinformationen und Verfügbarkeit**
- 10.1.1 Der Vertrag kommt mit der Bestätigung der Bestellung des Kunden durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier zustande. Von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier bekannt gemachte Produktinformationen sind verbindlicher Vertragsbestandteil, wenn sie in einer individuellen Offerte enthalten sind, nicht hingegen, wenn sie einer allgemeinen Bekanntmachung (Werbeprospekt, Onlineshop, allgemeines Kundenanschreiben, etc.) enthalten sind.
- 10.1.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich bestellte Verkaufsgegenstände im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses grundsätzlich nicht im Lagerbestand von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier befinden, sondern anlässlich der Bestellung bei einem Drittlieferanten beschafft werden. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier können keinen Einfluss auf die künftige Verfügbarkeit von Produkten nehmen, welche sich im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht in ihrem Lager befinden. Bis zur Lieferung der bestellten Produkte durch den Drittlieferanten steht der Vertrag daher unter der auflösenden Bedingung, dass sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier das bestellte Produkt zu den bisherigen Konditionen vom Drittlieferanten beziehen kann.
- 10.2 Vergütung**
Beim für den Verkauf von Hardware vereinbarten Preis sind Kosten und Aufwand für die Installation erforderlicher Software und Treiber nicht inbegriffen. Beim Verkauf von Software ist der Aufwand für deren Installation nicht inbegriffen.
- 10.3 Instruktionen und Bedienungsanleitungen**
- 10.3.1 Bedienungsanleitungen und andere schriftliche Instruktionen werden dem Kunden insoweit in Papierform geliefert als solche seitens der Lieferanten

STAND DEZEMBER 2023

- von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier geliefert worden sind. Der Kunde erklärt sich daher dazu bereit, bei Fehlen, Unvollständigkeit oder Widersprüchlichkeit entsprechender schriftlicher Dokumentationen die Online zugänglichen Instruktionen zu konsultieren.
- 10.3.2 Persönliche Instruktionen zur Verwendung, Modifizierung und Wartungen gelieferter Verkaufsgegenstände sind im vereinbarten Preis nicht inbegriffen und werden auf Wunsch gegen separate Vergütung vorgenommen.
- 10.4 Stornierung / Umtausch / Rückgabe**
Der Kunde hat Anspruch auf Umtausch oder Rückgabe bei Mängeln an der Kaufsache im Rahmen der anwendbaren Garantiebestimmungen (siehe Ziff. 11). Zu anderweitig begründetem Umtausch oder Rückgabe sowie zur Stornierung ist der Kunde nach erfolgter Bestellung ohne ausdrückliche Zustimmung von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier nicht berechtigt.
- 10.5 Lieferung und Bezahlung**
- 10.5.1 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier liefern Produkte, welche sich im Zeitpunkt der Bestellung in ihrem Lager befinden, innert 10 Tagen nach Bestelleingang aus. Sich nicht an Lager befindliche Produkte werden innert spätestens innert 10 Tagen nach Zustellung durch den Drittleferanten dem Kunden ausgeliefert. Eine Maximaldauer der Lieferfrist des Drittherstellers wird nicht garantiert.
- 10.5.2 Bei Nichtabnahme der durch den Kunden bestellten Produkte innert 20 Tagen seit der ersten Aufforderung zur Abholung bzw. dem ersten erfolglosen Zustellungsversuch ist sehr gern, Büro für Erfrischung ohne weitere Nachfristansetzung dazu berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Ersatz für den entstandenen Schaden zu verlangen. Anstelle der Geltendmachung des effektiven Schadens sind sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier auch berechtigt, dem Kunden 20% des Kaufpreises als pauschale Umtriebsentschädigung in Rechnung zu stellen.
- 10.6 Eigentumsvorbehalt**
Bis zur vollständigen Bezahlung aller durch den Kunden geschuldeten Forderungen verbleiben alle gelieferten Produkte im Eigentum von sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier.
- 10.7 Software / Lizenzvertrag**
- 10.7.1 Durch den Kauf von Software von Drittherstellern entsteht kein Lizenzvertrag zwischen sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier und dem Kunden. Inhalt und Umfang des Nutzungsrechts des Kunden von Immaterialgüterrechten des Herstellers bzw. Urhebers der Software richten sich ausschliesslich nach dessen Lizenzbestimmungen. Der Kunde allein ist für die Einhaltung der lizenzvertraglichen Pflichten gegenüber dem Hersteller bzw. Urheber der Software verantwortlich. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier übernehmen keine Verantwortung für die unrechtmässige Verwendung und Weiterverbreitung von Software durch den Kunden.
- 10.7.2 Mit dem Kauf oder der Mietung der Software erklärt sich der Kunde mit den Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers einverstanden, insbesondere mit dem Microsoft Customer Agreement (Gültigkeit gemäss Microsoft) im Fall von Lizenzen aus dem Microsoft Cloud Plattform System. Er bevollmächtigt sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier zur Annahme der entsprechenden Lizenzbestimmungen im Namen des Kunden.
- 11. Garantierechte des Kunden bei Kauf- und Wertverträgen**
- 11.1 Anwendbarkeit der Herstellergarantie und Ausschluss der gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen**
- 11.1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die Rechte des Kunden bei jeglicher Mangelhaftigkeit körperlicher Vertragsgegenstände abschliessend und ersetzen die Gewährleistungsbestimmungen nach Art. 197 ff. und Art. 365 ff. OR. Die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen, namentlich das Recht des Kunden auf Wandelung und Minderung sowie die Haftung für Mangelfolgeschäden, werden wegbedungen.
- 11.1.2 Die Garantie- und Gewährleistungsrechte des Kunden richten sich nach den jeweiligen **Garantiebestimmungen des Herstellers** des erworbenen Produkts ("**Herstellergarantie**"). Der Kunde erklärt sich durch seine Bestellung mit der Herstellergarantie einverstanden, soweit er bis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses die Möglichkeit hatte, sich Kenntnis über die entsprechenden Garantiebestimmungen zu verschaffen.
- 11.2 Hardware**
- 11.2.1 Fehlen Herstellergarantiebestimmungen, sind diese unklar, unvollständig oder nicht anwendbar, so haben sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier rechtzeitig gerügte Sachmängel an der Hardware gegenüber Geschäftskunden innerhalb eines Jahres und gegenüber Privatkunden innerhalb von zwei Jahren ab dem Lieferdatum ("**Garantiefrist**") nach ihrem Ermessen entweder unentgeltlich zu reparieren oder einen gleichwertigen Ersatz anzubieten. Reparatur und Ersatz mangelhafter Hardware führen zu keiner Unterbrechung oder Verlängerung der Garantiefrist. Für Hardware, bei welcher der Kunde Kenntnis hat, dass sie vor dem Verkauf bereits durch Dritte genutzt worden ist (Occasionsprodukte), beträgt die Garantiefrist drei Monate. Der übliche Verschleiss, welcher sich insbesondere bei Akkus, anderen Batterien, Lampen und dergleichen bereits vor Ablauf dieser einjährigen Gewährleistungsfrist bemerkbar machen kann, gilt nicht als Sachmangel.
- 11.2.2 Der Kunde hat auf jeden Fall die Rügefrist nach Ziff. 11.4 einzuhalten. Mangels abweichender Garantiebestimmungen hat der Kunde während der Ausführung der Reparaturarbeiten und während der Beschaffungszeit von Ersatzgeräten und -bestandteilen ("**Wartezeit**") weder Anspruch auf ein Ersatzgerät noch auf Vergütung der durch diese Wartezeit entstandenen Kosten für den Ausfall der Hardware. Eigenständige Reparaturen nehmen sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier innerhalb von 30 Tagen vor. Für die Wartezeit bei Reparaturen und Lieferung von Ersatzhardware durch Dritte kann keine Verantwortung übernommen werden.
- 11.3 Software**
Die Qualität der von Drittherstellern produzierten Software können sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier nicht beeinflussen. Jegliche Haftung für durch Dritte hergestellte Software wird deshalb wegbedungen. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier geben dem Kunden niemals eine Zusage, dass die Software mit der neuen oder bestehenden Hardware des Kunden kompatibel ist. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier treten allfällige ihnen gegenüber dem Dritthersteller oder Dritthändler zustehende Gewährleistungsrechte dem Kunden ab.
- 11.4 Rügefrist**
Durch den kaufenden Kunden festgestellte Mängel, für welche sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier gewährleistungspflichtig sind, sind innert 7 Tagen seit Feststellung des Mangels schriftlich oder per E-Mail zu rügen. Andernfalls gelten entsprechende Mängel als genehmigt und sämtliche Gewährleistungs- und Garantierechte als verwirkt.
- 12. Andere Leistungen**
Erbringt sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier Leistungen, welche nicht unter eine oder mehrere Kategorien nach Ziff. 6-10 dieser AGB fallen, so finden diejenigen Klauseln dieser Bestimmungen Anwendung, welche dem zu regelnden Sachverhalt aufgrund der Ähnlichkeit der dort geregelten Sachverhalte am nächsten sind.
- 13. Haftung für Vertragsverletzungen gegenüber dem Kunden**
- 13.1.1 sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier verpflichten sich dazu, alle ihre vertraglichen Pflichten sorgfältig und nach den anerkannten Leistungsstandards zu erfüllen. Sie haften für den unmittelbaren Schaden an den Vertragsgegenständen (Produkten), welchen sie ihren Kunden durch die Ausführung ihrer vertraglichen Leistungen infolge einer Sorgfaltspflichtverletzung verursachen. Für alle übrigen Schäden, namentlich für Schäden an Eigentum des Kunden und Dritter, für entgangenen Gewinn des Kunden sowie für sonstige Mangelfolgeschäden haften sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier ausschliesslich bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz.
- 13.1.2 Bei der Beiziehung von Subunternehmern und Unterauftragnehmern haften sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier nur bei grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlicher Schädigung in Bezug auf die Auswahl und Instruktion der beigezogenen Drittpersonen. Es wird vermutet, dass die Beiziehung von Subunternehmern und Unterauftragnehmern durch das Interesse des Kunden geboten war.
- 14. Vertraulichkeit, Datenschutz und Auftragsbearbeitung**
- 14.1 Vertraulichkeit**
- 14.1.1 Alle Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und allfällige beigezogene Hilfspersonen, Subunternehmer und -auftragnehmer gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des Vertragspartners beziehen und ihnen bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zugänglich werden, anzuhalten.

STAND DEZEMBER 2023

- 14.1.2 Mangels abweichender Vereinbarung sind sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier unter Wahrung allfälliger Geschäftsgeheimnisse dazu berechtigt, die für den Kunden erbrachten Leistungen sowie das Bestehen eines entsprechenden Vertragsverhältnisses zwecks Referenzangabe Dritten bekannt zu geben oder zu veröffentlichen.
- 14.2 Datenschutz**
Zum Zwecke der Vertragsabwicklung und des Marketings werden Personendaten des Kunden von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier und von sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier beauftragten Dienstleistern unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen erhoben und bearbeitet. Weitere Informationen zur Bearbeitung von Personendaten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung auf den jeweiligen Websites.
- 14.3 Auftragsbearbeitung**
Soweit die sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier als Auftragsbearbeiter im Sinne des Datenschutzgesetzes Personendaten bearbeitet, erfolgt dies auf der Grundlage der Auftragsbearbeitungsvereinbarung ("ABV"), die Bestandteil unserer AGB gemäss Anhang A ist.
- 15. Vertragsdauer und -auflösung**
- 15.1 Vertragsdauer**
Die Vertragsdauer von Dauerschuldverhältnissen richtet sich nach der Einzelvereinbarung. Mangels anderer Abrede können alle unbefristeten Dauerschuldverhältnisse unter Beachtung einer dreimonatigen Kündigungsfrist aufgelöst werden.
- 15.2 Untergang und Beschädigung des Vertragsgegenstands vor Ablieferung**
Geht der Vertragsgegenstand vor Ablieferung an den Kunden ohne grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier unter oder wird dieser Beschädigt, so ist sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier dennoch zum Ersatz ihrer Aufwendungen durch den Kunden berechtigt. Bei einer Werteinbusse von weniger als der Hälfte hat der Kunde den durch die Beschädigung verursachten zusätzlichen Aufwand zusätzlich zum vertraglich vereinbarten Entgelt zu bezahlen. Bei einer Werteinbusse von mindestens der Hälfte des Werts des Endprodukts steht dem Kunden das Wahlrecht zu, ob er die zusätzlichen Kosten trägt und auf der gehörigen Vertragserfüllung besteht oder ob er gegen Entschädigung der angefallenen Aufwendungen vom Vertrag zurück tritt.
- 15.3 Vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund**
Aus wichtigem Grund können Dauerschuldverhältnisse ex tunc und Einmalschuldverhältnisse ex tunc mit sofortiger Wirkung ohne Beachtung einer Frist aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund, welche zur sofortigen Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor:
- Wenn der Vertrag ohne Verschulden der kündenden Vertragspartei nicht oder nur unter erheblichem Mehraufwand erfüllt werden könnte (Ziff. 15.2 bleibt vorbehalten).
 - Wenn der Vertrag aufgrund des Verhaltens eines Drittunternehmens nicht oder nicht zu den im Wesentlichen vereinbarten Konditionen erfüllt werden kann.
 - Wenn sich die andere Partei seit mindestens 15 Tagen mit der Bezahlung einer Schuld in Verzug befindet.
 - Wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt hat oder sich in Gläubigerverzug befindet und die durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier angesetzte dreitägige Nachfrist nach Ziff. 2 unbenützt verstrichen ist.
 - Wenn die andere Vertragspartei durch oder mittels des Vertragsgegenstands Immaterialgüter- oder Persönlichkeitsrechte Dritter verletzt.
 - Wenn der Vertragsgegenstand unlauterem oder sonstigem widerrechtlichem Verhalten des Kunden dient.
 - Jede (andere) schwere Verletzung vertraglicher Pflichten durch die andere Vertragspartei.
- Der Kunde kann sich nur auf die Kündigung bzw. den Rücktritt nach lit. a und lit. b berufen, wenn die vereinbarte Leistung durch sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier mehr als 45 Tage nach der Beststellungsbestätigung noch nicht erbracht worden ist. Wird der Vertrag aus Gründen gemäss lit. c), d), e), f) oder g) aufgelöst, so hat die Gegenpartei der kündigenden Partei den aus dem Dahinfallen des Vertrags entstandenen Schaden zu ersetzen und sie so zu stellen, wie wenn der Vertrag während weiterer drei Monate erfüllt worden wäre. Bei Einmalschuldverhältnissen wird vermutet, dass der ganze Vertrag innert dieser drei Monate erfüllt worden wäre.
- 16. Nachvertragliches Konkurrenzverbot**
Der Kunde ist während 24 Monaten nach Beendigung der vertraglichen Tätigkeit eines Arbeitnehmers, Subunternehmers oder Unterauftragnehmers für sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier nicht berechtigt, mit diesem direkt eine vertragliche Beziehung aufzunehmen. Im Falle von Zuwiderhandlungen sind 30% des durch den Kunden dem Arbeitnehmer, Subunternehmer oder Unterauftragnehmer bezahlten oder versprochenen Entgelts, welches für dessen Leistungen während dieser 24-monatigen Frist vereinbart oder ausgerichtet worden ist, als Konventionalstrafe der sehr gern, Büro für Erfrischung oder Systemrevier zu vergüten. Die Geltendmachung eines höheren effektiven Schadens bleibt vorbehalten.
- 17. Verschiedenes**
- 17.1 Änderungen und Ergänzungen**
Von den AGB abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Ergänzende Abreden sind auch in anderer Form zulässig.
- 17.2 Unwirksame und undurchführbare Bestimmungen**
Sollten einzelne der in diesen AGB vereinbarten Regelungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, so soll dies die Gültigkeit der übrigen vereinbarten Regelungen nicht berühren. In einem solchen Fall sind die AGB derart auszulegen bzw. anzupassen, dass die von den Parteien mit diesem Vertrag beabsichtigten Ziele, soweit rechtlich zulässig, möglichst so umgesetzt werden können, wie dies der Fall gewesen wäre, wenn die ungültige oder undurchführbare Bestimmung hätte angewendet werden können. Dasselbe gilt für ganz oder teilweise unwirksame oder undurchführbare Klauseln eines mündlichen oder schriftlichen Vertrags, auf welchen die vorliegenden AGB gemäss Ziff. 1 derselben anwendbar sind.
- 17.3 Kein Verzicht**
Unterlässt eine Partei die Geltendmachung von Rechten oder übt sie Nachsicht gegenüber der anderen Partei, so hat dies für die unterlassende oder nachsichtige Partei keine Beschränkung ihrer Rechte zur Folge. Die Unterlassung der Geltendmachung einer Vertragsverletzung gilt weder als Verzichtserklärung in Bezug auf die im Vertrag enthaltenen Rechte noch als Erklärung, auf die Geltendmachung von weiteren Vertragsverletzungen zu verzichten. Eine Verzichtserklärung in Bezug auf eine Bestimmung dieses Vertrages gilt nur, wenn sie von der erklärenden Partei schriftlich abgegeben worden ist.
- 17.4 Abtretung und Verrechnung**
- 17.4.1 Die Rechte der Parteien gemäss diesem Vertrag dürfen nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei abgetreten werden. sehr gern, Büro für Erfrischung und Systemrevier dürfen einander ihre Ansprüche ohne Zustimmung des Kunden gegenseitig abtreten.
- 17.4.2 Die Verrechnung gegenseitiger Forderungen der Vertragsparteien ist ausgeschlossen.
- 17.5 Zuständigkeit und anwendbares Recht**
- 17.5.1 *Rechtswahl*
Auf diese AGB und diesen AGB unterstehende einzelvertragliche Vereinbarungen findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG) wird ausdrücklich wegbedungen.
- 17.5.2 *Zuständigkeit*
Für sämtliche Streitigkeiten, welche sich im Anwendungsbereich dieser AGB und diesen AGB unterstehenden einzelvertraglichen Vereinbarungen ergeben oder die damit in Zusammenhang stehen (namentlich betreffend die Gültigkeit, den Abschluss, die Verbindlichkeit, Auslegung, Erfüllung oder Nichterfüllung) sind ausschliesslich die Gerichte am Sitz der sehr gern, der Büro für Erfrischung oder Systemrevier zuständig. Vorbehalten bleibt das Recht der sehr gern, der Büro für Erfrischung und des Systemreviers, den Kunden an seinem Sitz oder Wohnsitz oder am Erfüllungsort der charakteristischen Leistung zu verklagen.

Anhang A: Auftragsbearbeitungsvereinbarung (ABV)

1. Gesetzliche Grundlagen und Anwendungsbereich der ABV

- 1.1 Der Auftragnehmer (s.o.) erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen, die auch die Bearbeitung von Personendaten (Art. 5 a, 5 d DSGVO) umfassen und eine Auftragsbearbeitung darstellen (Art. 9 DSGVO). Die nachfolgenden Hinweise gelten auch für Leistungen, bei denen die EU-DSGVO oder andere Datenschutzgesetze Anwendung finden.
- 1.2 Die ABV findet Anwendung auf alle Hauptverträge, die mit dem Auftragnehmer abgeschlossen werden und die eine Bearbeitung von Personendaten («Auftragsdaten») umfassen. Die Bestimmungen dieser ABV ergänzen diejenigen des Hauptvertrages und schränken die Rechte und Pflichten der Parteien hinsichtlich der Erbringung bzw. Inanspruchnahme der Leistungen nicht ein.
- 1.3 Die ABV regelt die Rollen, Verantwortlichkeiten und Pflichten zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber («Parteien») bei der Auftragsbearbeitung.
- 1.4 Diese ABV gilt nicht für Bearbeitungen von Personendaten, bei denen der Auftragnehmer als selbständiger Verantwortlicher handelt und die Zwecke der Bearbeitung bestimmt.

2. Gegenstand und Zweck der Auftragsbearbeitung

- 2.1 Gegenstand und Zweck der Auftragsbearbeitung ist die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber.
- 2.2 Die Auftragsbearbeitung besteht in der Erhebung, Bearbeitung und dem Zugriff auf Auftragsdaten gemäss den Bestimmungen des Hauptvertrages. Je nach Vertrag kann es sich dabei z.B. um Entwicklungs- und Projektarbeiten, die Erbringung von Service- und Supportleistungen, Wartung, Hosting von Websites, Apps und Online-Backups oder den Versand von Newslettern und Printmedien handeln.
- 2.3 Die Kategorien der Betroffenen sind abhängig von den übermittelten Auftragsdaten die Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Geschäftspartner etc. des Auftraggebers.

3. Rollen und Verantwortlichkeiten der Parteien

- 3.1 Der Auftraggeber hat in Bezug auf die Bearbeitung von Auftragsdaten die Rolle des Verantwortlichen (Art. 5 j DSGVO).
- 3.2 Der Auftragnehmer hat in Bezug auf die Bearbeitung von Auftragsdaten die Rolle des Auftragsbearbeiters (Art. 5 k DSGVO).

4. Pflichten des Auftragnehmers

- 4.1 Er verpflichtet sich, die Auftragsdaten nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen und auf der Grundlage dieser ABV zu bearbeiten.
- 4.2 Weitergehende schriftliche Weisungen wird er nur annehmen, soweit diese nicht gegen offensichtliche datenschutzrechtliche Bestimmungen verstossen. Er kann sie dann ablehnen, wenn sie unzumutbar sind, durch Änderung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu Mehrkosten führen oder durch sie gesetzliche oder behördliche Auflagen nicht erfüllt werden können.
- 4.3 Er verpflichtet sich, angemessene technische und organisatorische Massnahmen (TOM) zu treffen, um die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung von Auftragsdaten zu gewährleisten. Da die TOM dem technischen Fortschritt unterliegen, ist er berechtigt, alternative und adäquate Massnahmen umzusetzen, sofern das Sicherheitsniveau der hier festgelegten Massnahmen nicht unterschritten wird. Die TOM sind in der Beilage 1 detailliert aufgeführt.
- 4.4 Er verpflichtet sich, unverzüglich schriftlich zu informieren, wenn ihm eine Verletzung der Datensicherheit bekannt wird, die Auftragsdaten betrifft. Er wird unverzüglich die erforderlichen Massnahmen treffen, um den Schutz der Auftragsdaten sicherzustellen und darüber informieren. Darüber hinaus verpflichtet er sich auf schriftliche Anforderung die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, damit etwaige Melde- und Dokumentationspflichten im Zusammenhang mit der Datensicherheitsverletzung nachgekommen werden kann.
- 4.5 Er unterstützt auf schriftliche Anforderung und gegen angemessene zusätzliche Vergütung bei der Erfüllung von Betroffenenrechten und Datenschutz-Folgeabschätzungen in Bezug auf die Auftragsdaten.
- 4.6 Wendet sich ein Betroffener zur Geltendmachung seiner Betroffenenrechte direkt an ihn, wird er unverzüglich an den Auftraggeber verweisen.
- 4.7 Er stellt sicher, dass die bei ihm mit der Auftragsbearbeitung befassten Personen die Datenschutzgrundsätze einhalten, und verpflichtet sie zur Vertraulichkeit, auch über die Dauer ihrer Tätigkeit hinaus.
- 4.8 Nach Abschluss der Leistungserbringung wird er die Auftragsdaten gemäss den Bestimmungen des Hauptvertrages zurückgeben oder löschen.

5. Nachweise und Überprüfungen des Auftragnehmers

- 5.1 Er stellt dem Auftraggeber auf schriftliches Verlangen Informationen zur Verfügung, um die Einhaltung dieser ABV nachzuweisen.
- 5.2 Er wird dem Auftraggeber oder einem von diesem beauftragten Auditor mit einer Vorankündigungsfrist von 15 Tagen, unter Wahrung der Verhältnismässigkeit und nach vorheriger Zusicherung der Vertraulichkeit gestatten, die Einhaltung dieser ABV auf Kosten des Auftragnehmers zu überprüfen. Werden bei der Überprüfung relevante Abweichungen festgestellt, hat er diese unverzüglich und unentgeltlich zu beseitigen.

6. Datenübermittlung ins Ausland

- 6.1 Die Datenbearbeitungen erfolgen primär am Standort des Auftragnehmers in der Schweiz. Durch die Zusammenarbeit mit Sub-Auftragsbearbeitern können Daten auch von diesen und auch ausserhalb der Schweiz bearbeitet werden. Werden Datenbearbeitungen im Ausland durchgeführt, so erfolgt dies auf der Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses gemäss Anhang zur Datenschutzverordnung (DSV), auf der Grundlage der vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) genehmigten Standarddatenschutzklauseln (EU-SCC) oder auf der Grundlage verbindlicher interner Datenschutzvorschriften.

7. Einsatz von Sub-Auftragsbearbeitern

- 7.1 Der Auftragnehmer ist grundsätzlich berechtigt, im Sinne der allgemeinen Genehmigung (Art. 7 DSV) Sub-Auftragsbearbeiter zur Erfüllung seiner Verpflichtungen heranzuziehen. Von der Sub-Auftragsbearbeitung zu unterscheiden sind Fälle, in denen der Auftraggeber einen direkten Vertrag mit dem Drittdienstleister abschliesst.
- 7.2 Die gegenwärtig vom Auftragsbearbeiter eingesetzten Sub-Auftragsbearbeiter sind in der Beilage 2 aufgeführt.
- 7.3 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber vorab über Änderungen bei den Sub-Auftragsbearbeitern und räumt ihm das Recht ein, aus berechtigten Gründen innerhalb von 30 Tagen schriftlich zu widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs ist die Vertragserfüllung möglicherweise nicht mehr im bisherigen Umfang möglich ist. Können sich die Parteien nicht innerhalb von 30 Tagen einigen, kann die betroffene Leistung ausserordentlich gekündigt werden, sofern der Auftraggeber nachweist, dass der Widerspruch datenschutzrechtlich notwendig ist.

STAND DEZEMBER 2023

Anhang A – Beilage 1: technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Im Rahmen der Auftragsbearbeitung werden dem Risiko angemessene technische und organisatorische Massnahmen (TOM) getroffen, um Verletzungen der Datensicherheit weitestgehend zu vermeiden (Art. 8 DSGVO). Die Massnahmen orientieren sich an den vom Bundesrat erlassenen Mindestanforderungen an die Datensicherheit aus der Datenschutzverordnung (Art. 1-3 DSV).

Die Daten werden ihrem Schutzbedarf entsprechend:

- nur Berechtigten zugänglich gemacht (Vertraulichkeit),
- sind verfügbar, wenn sie benötigt werden (Verfügbarkeit),
- sollen nicht unberechtigt oder unbeabsichtigt verändert werden (Integrität),
- und müssen nachvollziehbar bearbeitet werden (Nachvollziehbarkeit).

Die folgend dokumentierten Massnahmen gelten für die Bearbeitung von Auftragsdaten gemäss Anhang A.

1. Zugriffskontrolle

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit berechtigte Personen nur Zugriff auf diejenigen Personendaten erhalten, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen (Zugriffskontrolle - DSV Art. 3, 1a).

Zugriffsrechte nach dem Need-to-know-Prinzip	Durch Zugriffsrechte wird sichergestellt, dass nur diejenigen Mitarbeiter Zugriff auf Auftragsdaten haben, die diese zur Erfüllung ihrer auftragspezifischen Aufgaben benötigen. Dies gilt sowohl für physische als auch für digitale Datenspeicher. Zugriffsrechte werden nach dem Need-to-know-Prinzip vergeben.
Protokollierung der Zugriffe	Die Zugriffe auf die im Rahmen der Auftragsabwicklung genutzten Systeme werden protokolliert.
Bildschirm Sperre bei Inaktivität	Geräte zur Auftragsbearbeitung wie Notebooks und Computer sind mit einer automatischen Bildschirm Sperre bei Inaktivität versehen.
Clean-Desk-Policy	In den Räumlichkeiten des Auftraggebers wird eine Clean-Desk-Policy eingehalten. Dies bedeutet, dass Schreibtische und andere Flächen frei von Auftragsdaten zu hinterlassen sind.
Test- und Produktivsystem	Neben dem Produktivsystem können Testsysteme zur Verfügung stehen, in denen Änderungen getestet werden können, bevor sie in das Produktivsystem übernommen werden.
Separierte Datenbestände gemäss Trennungsprinzip	Werden Systeme für die gemeinsame Nutzung durch mehrere Kunden eingesetzt, so erfolgt dies mit getrennten logischen Datenbeständen und mandantenfähigen Systemen.
Authentifizierung und Autorisierung	Die Client- und Serversysteme, die der Auftragnehmer zur Durchführung des Auftrags verwendet, sind durch Authentifizierungs- und Autorisierungssysteme geschützt.
Multi-Faktor-Authentifizierung	Die Multi-Faktor-Authentifizierung für Administratoren und Mitarbeitende ist aktiviert, insbesondere auch für externe Zugriffe.

2. Zugangskontrolle

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit nur berechtigte Personen Zutritt zu den Räumlichkeiten und Einrichtungen haben, in denen Personendaten bearbeitet werden (Zugangskontrolle - DSV Art. 3, 1b).

Physische Sicherheit	Der Zugang zu Räumen mit Auftragsdaten, wie z.B. dem Serverraum, ist auf befugte Personen beschränkt.
Netzzugangskontrolle	Der Zugang von firmenfremden Geräten zum Netzwerk ist gesperrt.
Segmentierung der Netzwerke	Unternehmensfremde Geräte haben keinen Zugang zum Netzwerk.
Mobile Device Management (MDM)	Für die Verwaltung der unternehmenseigenen Mobilgeräte wird ein MDM eingesetzt. Dieses stellt sicher, dass auf den Mobilgeräten, die Zugriff auf Auftragsdaten haben, die gängigen Sicherheitsmassnahmen wie PIN-Sperre, aktuelle Updates usw. in Kraft sind.
Client-Zertifikate	Nur Geräte, die über gültig ausgestellte Client-Zertifikate verfügen, können auf das Netzwerk zugreifen.
VPN-Technologie für externe Zugriffe	Externe Zugriffe auf andere Systeme erfolgen nach Möglichkeit über VPN-Verbindungen, die mit ausreichender Kryptographie gesichert sind.

3. Benutzerkontrolle

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer durch geeignete Massnahmen zu verhindern, dass Unbefugte automatisierte Datenbearbeitungssysteme mittels Einrichtungen zur Datenübertragung benutzen können (Benutzerkontrolle - DSV Art. 3, 1c).

Personenbezogene Accounts	Soweit möglich werden personenbezogene Zugänge und Kennungen ("Accounts") vergeben.
Geregelter Austrittsprozess	Ein geregelter Austrittsprozess ist in Kraft, der verhindert, dass Mitarbeitende nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen auf Auftragsdaten zugreifen können.
Passwortrichtlinie	Es gilt eine Passwortrichtlinie, die festlegt, dass Passwörter ausreichend komplex und sicher sein müssen.
PIN für Mobilgeräte	Mobilgeräte sind mit einem Passwort oder einer PIN geschützt.
Verschlüsselung und Geheimhaltung der Authentifizierungsdaten	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Authentifizierungsdaten, insbesondere Passwörter und kryptografische Schlüssel, gegenüber Unbefugten streng geheim gehalten werden. Diese Daten dürfen nicht im Klartext und nur mit geeigneter Verschlüsselung gespeichert werden.
Beschränkung der Administrationsrechte	Die Vergabe von Administratorrechten ist auf die notwendigen Mitarbeiter des Auftragnehmers beschränkt.

STAND DEZEMBER 2023

4. Datenträgerkontrolle

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert, verschoben, gelöscht oder vernichtet werden können (Datenträgerkontrolle - DSV Art. 3, 2a).

Verschlüsselung von mobilen Datenträgern	Mobile Datenträger und Geräte werden mit ausreichend starker Kryptographie verschlüsselt.
Fachgerechte Entsorgung der Datenträger	Datenträger werden fachgerecht entsorgt, wenn sie nicht mehr benötigt werden, das gilt für Geräte wie Computer, Notebooks, Smartphones, Tablets und Drucker usw.
Fachgerechte Entsorgung von Papierunterlagen	Papierdokumente werden entsprechend ihrer Klassifizierung fachgerecht entsorgt oder geschreddert.

5. Speicherkontrolle

Um die Verfügbarkeit und Integrität zu gewährleisten, müssen der Auftraggeber und der Auftragnehmer geeignete Massnahmen treffen, um zu verhindern, dass unbefugte Personen Personendaten im Speicher ablegen, lesen, verändern, löschen oder vernichten können (Speicherkontrolle - DSV Art. 3, 2b).

Virenschutz	Alle Computer und Server haben einen Virenschutz und werden zentral überwacht.
Fernlöschmöglichkeiten	Es besteht die Möglichkeit, Daten auf mobilen Geräten per Fernzugriff zu löschen. Die Mitarbeiter sind angewiesen, den Verlust eines Gerätes unverzüglich zu melden.

6. Transportkontrolle

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und Integrität haben der Auftraggeber und der Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit bei der Bekanntgabe von Personendaten oder beim Transport von Datenträgern Personendaten nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert, gelöscht oder vernichtet werden können (Transportkontrolle - DSV Art. 3, 2c).

Sicherer Datenaustausch Extern	Sensitive Auftragsdaten wie Passwörter oder Dokumente werden unter Einsatz geeigneter Verschlüsselungstechnologien und nicht via unverschlüsselte E-Mail an Kunden, Mitarbeiter oder Lieferanten versendet.
Sicherer Datenaustausch intern	Anstatt eine E-Mail mit Anhang zu versenden, werden die Auftragsdaten intern über einen Link zugänglich gemacht, um eine Verteilung in unstrukturierten Postfächern zu vermeiden.
Einsatz von Verschlüsselung für mobile Datenträger	Auftragsdaten auf mobilen Datenträgern sind durch den Einsatz von Verschlüsselungstechnologien vor unberechtigten Auslesen geschützt.
Transportverschlüsselung	Es wird darauf geachtet, dass bei der Übermittlung von Auftragsdaten nur verschlüsselte Kanäle wie Webplattformen mit https verwendet werden.
Überwachung von ein- und ausgehendem Netzwerkverkehr	Es wird sichergestellt, dass der ein- und ausgehende Netzwerkverkehr überwacht wird.

7. Wiederherstellung

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit bei einem physischen oder technischen Zwischenfall die Verfügbarkeit der Personendaten und der Zugriff auf diese rasch wiederhergestellt werden können (Wiederherstellung - DSV Art. 3, 2d), alle Funktionen des automatisierten Datenbearbeitungssystems zur Verfügung stehen (Verfügbarkeit), Störungen gemeldet werden (Zuverlässigkeit) und gespeicherte Personendaten durch Fehlfunktionen des Systems nicht beschädigt werden können (Datenintegrität - DSV Art. 3, 2e).

Notfallkonzept	Es wurde ein Notfallkonzept erstellt, das bei Ausfällen bzw. Desastern wie Ransomware-Verschlüsselung, Brand oder Hardwareausfall angewendet werden kann.
Redundante Systeme / Hochverfügbarkeit	Wichtige Serversysteme und Netzwerkkomponenten, die Auftragsdaten enthalten, sind redundant ausgelegt, damit bei einem Ausfall der Zugriff schnellstmöglich wiederhergestellt werden kann.
Backupkonzept	Ein Backup-Konzept ist implementiert. Es ist sichergestellt, dass Auftragsdaten im Backup enthalten sind und Datenbanken konsistent gesichert werden. Ein Generationsprinzip mit einer angemessenen und definierten Aufbewahrungsfrist ist implementiert. Daten werden verschlüsselt übertragen und gespeichert.
Unterbrechungsfreie Stromversorgung	Unterbrechungsfreie Stromversorgungen stellen sicher, dass Serversysteme bei Stromausfall ohne Datenverlust heruntergefahren werden können. Zusätzlich dienen sie als Überspannungsschutz gegen Stromspitzen.
Überwachungssystem	Es ist ein zentrales Überwachungssystem im Einsatz, das kritische Komponenten der Infrastruktur überwacht und so ein proaktives Eingreifen bei Systemwarnungen ermöglicht.
Rasche Wiederherstellbarkeit	Backups sind so angelegt, dass nicht nur Auftragsdaten, sondern ganze Systeme schnell wiederhergestellt werden können.

STAND DEZEMBER 2023

8. Systemsicherheit

Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Integrität haben Auftraggeber und Auftragnehmer durch geeignete Massnahmen dafür zu sorgen, dass Betriebssysteme und Anwendungssoftware stets auf dem aktuellen Sicherheitsstand gehalten und bekannte kritische Schwachstellen geschlossen werden (Systemsicherheit - DSGVO Art. 3, 2f).

Wartung und Aktualisierung von Servern und Anwendungen	Server und Anwendungen werden regelmässig, mindestens monatlich, mit Updates versorgt. Dies wird zentral überwacht.
Aktualisierung von Clientgeräten	Es wird sichergestellt, dass Clientgeräte wie Computer, Notebooks und mobile Geräte regelmässig aktualisiert werden. Dies wird zentral überwacht.
Lifecycle der Hard- und Software	Die Lifecycles von Hard- und Software werden berücksichtigt und Systeme, die vom Hersteller nicht mehr mit Updates versorgt werden, werden rechtzeitig ersetzt.
Systemhärtung	Beim Einsatz von Servern wird darauf geachtet, dass eine Firewall aktiv ist, nicht benötigte Dienste deaktiviert sind und Best Practices zur Härtung der Betriebssysteme angewendet werden.

9. Eingabekontrolle

Zur Gewährleistung der Nachvollziehbarkeit müssen Auftraggeber und Auftragnehmer geeignete Massnahmen treffen, damit nachvollzogen werden kann, welche Personendaten zu welcher Zeit und von welcher Person in das automatisierte Datenverarbeitungssystem eingegeben oder verändert worden sind (Eingabekontrolle - DSGVO Art. 3, 3a).

Individuelle Benutzerkonten	Die Nachvollziehbarkeit der Eingabe, Änderung und Löschung von Auftragsdaten in den verwendeten Serversystemen wird durch die Verwendung individueller Benutzerkonten gewährleistet.
Protokollierung der Zugriffe	Die Zugriffe auf die Systeme im Rahmen der Auftragsabwicklung werden überwacht und die Logs gespeichert.

10. Bekanntgabekontrolle

Zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit haben der Auftraggeber und der Auftragnehmer geeignete Massnahmen zu treffen, damit überprüft werden kann, wem Personendaten mittels Einrichtungen zur Datenübertragung bekannt gegeben werden (Bekanntgabekontrolle - DSGVO Art. 3, 3b).

Beschränkung externer Freigaben	Die externe Freigabe von Auftragsdaten ist beschränkt, um die Freigabe vertraulicher Daten zu verhindern.
Protokollierung von externen Freigaben	Es ist sichergestellt, dass nachvollzogen werden kann, wem Auftragsdaten mittels Einrichtungen zur Datenübertragung bekannt gegeben werden. Die Berechtigungen werden protokolliert.
Mitarbeiterweisung für externe Freigaben	Die Mitarbeiter sind angewiesen, für vertrauliche Daten dem Risiko angemessene Übertragungskanäle zu verwenden. Dadurch wird verhindert, dass z.B. Zugangsdaten unverschlüsselt per E-Mail versendet werden.

11. Erkennung und Beseitigung

Um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, müssen der Auftraggeber und der Auftragnehmer geeignete Massnahmen treffen, damit Verletzungen der Datensicherheit rasch erkannt (Erkennung) und Massnahmen zur Minderung oder Beseitigung der Folgen ergriffen werden können (Beseitigung - DSGVO Art. 3, 3c).

Langzeitspeicherung von Ereignisprotokollen	Erweiterte Ereignisprotokolle in den Systemen sind aktiviert und werden langfristig gespeichert, um bei einem Datenschutzvorfall nachvollziehen zu können, welche Daten aus dem System extrahiert oder verändert wurden.
Automatisierte Auswertung von Ereignisprotokollen	Ereignisprotokolle werden automatisiert ausgewertet, um Unregelmässigkeiten in den Systemen frühzeitig zu erkennen.

STAND DEZEMBER 2023

Anhang A – Beilage 2: Sub-Auftragsbearbeiter

Die Liste der genehmigten Sub-Auftragsbearbeiter ist nachstehend aufgeführt. Soweit möglich sind die Länder angegeben, in denen die Datenbearbeitung erfolgt. Für weitere Informationen über die Datenbearbeitung durch die Sub-Auftragsbearbeiter wird auf deren Datenschutzerklärung verwiesen, die über die Websites zugänglich ist.

1. Systemrevier GmbH

Sub-Auftragsbearbeiter	Umfang und Zweck	Grundlage	Länder der Datenbearbeitung
Microsoft Ireland Operations, Ltd., Attn: Data Privacy, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland	Erbringung von Hosting- und Cloud-Backup-Leistungen.	Data Processing Agreement / EU-SCC	Die Daten werden je nach Anwendung in der Schweiz oder in der EU gespeichert, der Zugriff kann aber auch aus anderen Ländern, insbesondere den USA, erfolgen.
Zendesk, 989 Market St Software-Leistungen, San Francisco, CA 94103, USA	Ticketsystem für Support und Kommunikation.	Data Processing Agreement / EU-SCC	Die Daten von Zendesk werden in Amazon AWS Rechenzentren in der EU und den USA gespeichert.
ALSO Schweiz AG, Meierhofstrasse 5, 6032 Emmen, Schweiz	Beschaffung von Hard- und Software in Verbindung mit Kontaktdaten.	Auftragsbearbeitungsvereinbarung	Die Daten werden in der Schweiz und in anderen EU-Ländern sowie in den USA bearbeitet.
Printix, GLOBAL HQ, Lyskaer 5, 2730 Herlev, Dänemark	Bereitstellung von Druckdiensten aus der Cloud.	Data Processing Addendum / EU SCC	Die Daten werden in Dänemark und der EU bearbeitet und in Rechenzentren von Microsoft und Amazon innerhalb der EU gespeichert. Der Zugriff durch Microsoft oder Amazon kann auch von anderen Ländern aus erfolgen, insbesondere aus den USA.

2. Büro für Erfrischung GmbH

Sub-Auftragsbearbeiter	Umfang und Zweck	Grundlage	Länder der Datenbearbeitung
JetBrains s.r.o., Na Hrebenech II 1718/10, Prague, 14000, Tschechien	Ticketsystem für Support und Kommunikation.	Data Processing Addendum / EU-SCC	Die Daten werden in der Schweiz, Tschechien, der EU und der USA bearbeitet.
cyon GmbH, Brunngässlein 12, CH, 4052 Basel, Schweiz	Erbringung von Hosting-Leistungen.	Auftragsbearbeitungsvereinbarung	Die Daten werden in der Schweiz, der EU und der USA bearbeitet.
Welldone AG, Ida-Sträuli-Strasse 39, Ida-Sträuli-Strasse 39, Schweiz	Druck und Versand von personalisierten Printmedien.	Geheimhaltungsvereinbarung	Die Daten werden in der Schweiz bearbeitet.
AgileBits, Inc. dba 1Password, 4711, Yonge Street, Toronto, M2N 6K8, Kanada	Passwortmanager zur Verwaltung von Zugangsdaten.	Data Protection Agreement / EU-SCC	Die Daten von 1Password werden in der USA gespeichert. Der Zugriff kann aber auch aus anderen Ländern wie der Schweiz, EU oder Kanada erfolgen.