Nutzungsvereinbarung Infometis Produkte – Cloud und On-Premises

November 2026

Allgemeine Bestimmungen für Infometis Produkte

Die Allgemeinen Bestimmungen regeln die Nutzung aller Softwareprodukte der Infometis AG, Rötelstrasse 15, 8006 Zürich (CHE-104.957.110), nachfolgend «Infometis»; Anhang A, Anhang B und das DPA ergänzen sie je nach Bereitstellungsvariante.

1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

1.1 Diese Nutzungsvereinbarung («Vereinbarung») regelt die Nutzung sämtlicher von der Infometis AG («Infometis») entwickelten und als Software-as-a-Service bzw. zur On-Premises-Installation angebotenen Softwareprodukte (je ein «Service», zusammen die «Services») durch Unternehmen, Behörden und andere Organisationen, die die Services zu geschäftlichen oder beruflichen Zwecken nutzen («Kunde»). Eine aktuelle, nicht abschliessende Übersicht der angebotenen Services ist auf der Website von Infometis oder der entsprechenden Produkt-Website abrufbar; die Aufnahme neuer oder die Einstellung bestehender Services erfordert keine Anpassung dieser Vereinbarung.

1.2 Gegenstand ist die Bereitstellung des jeweils gewählten Service gemäss dessen zum Zeitpunkt der Nutzung aktuellem Funktionsumfang. Infometis ist berechtigt, die Services im Rahmen der laufenden Weiterentwicklung anzupassen, zu erweitern oder einzelne Funktionen durch gleichwertige zu ersetzen, sofern der Kernnutzen des Service dadurch nicht wesentlich geschmälert wird. Eine separate, detaillierte Leistungsbeschreibung ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

1.3 Für Beratungs-, Schulungs- und sonstige Dienstleistungen von Infometis ausserhalb der Nutzung der Services (z. B. Projektunterstützung) gelten die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen der Infometis AG» in ihrer jeweils gültigen Fassung. Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind Produkte Dritter, die Infometis weiterverkauft.

2. Vertragsbestandteile und Vertragsschluss

2.1 Bestandteile des Vertrags sind, soweit vorhanden, in nachstehender Rangfolge:

a) das individuelle Angebot bzw. Bestellformular;

b) die Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA), sofern die Cloud-Variante zur Anwendung kommt;

c) der einschlägige Anhang (Anhang A für die On-Premises-Variante bzw. Anhang B für die Cloud-Variante);

d) die vorliegenden Allgemeinen Bestimmungen dieser Vereinbarung.

2.2 Die Vertragsparteien bestätigen, im Besitz sämtlicher Vertragsbestandteile zu sein. Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn Infometis ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Vorbehalten bleibt eine ausdrückliche schriftliche Vereinbarung im Einzelfall.

2.3 Der Vertrag kommt mit der Annahme der Offerte von Infometis zustande, welche auf diese Nutzungsvereinbarung verweist, oder – bei der Cloud-Variante – durch die erstmalige Nutzung des Service, je nachdem, was zuerst eintritt. Mit der Annahme bestätigt die handelnde Person, zur Vertretung des Kunden berechtigt zu sein. Diese Nutzungsvereinbarung ist auf der Website von Infometis abrufbar; massgebend ist die im Zeitpunkt der Annahme veröffentlichte Fassung.

3. Anhänge

Anhänge zu dieser Vereinbarung bilden, je nach gewählter Bereitstellungsvariante:

– Anhang A – Bestimmungen für die On-Premises-Variante
– Anhang B – Bestimmungen für die Cloud-Variante
– Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA) – anwendbar bei der Cloud-Variante

4. Definitionen

«Service / Services»: die von Infometis entwickelten und als Software-as-a-Service bzw. zur On-Premises-Installation angebotenen Softwareprodukte (aktuelle Übersicht auf der Website von Infometis oder der Produkt-Website) sowie künftige Softwareprodukte von Infometis.

«Kunde»: die Organisation (Unternehmen, Behörde oder sonstige Einrichtung), welche mit Infometis einen Vertrag über die Nutzung eines oder mehrerer Services abschliesst.

«Nutzer»: natürliche Personen, welche der Kunde zur Nutzung der Services berechtigt, namentlich eigene Mitarbeitende oder von ihm beauftragte Dritte.

«Kundendaten»: sämtliche Daten und Inhalte, welche der Kunde oder seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der Services einspeisen, hochladen, generieren oder verarbeiten.

«Vertrag»: das Angebot bzw. Bestellformular, diese Vereinbarung inklusive Anhänge sowie – bei der Cloud-Variante – das DPA.

«Cloud-Variante»: die Bereitstellung eines Service als von Infometis betriebene, in der Schweiz gehostete Cloud-Lösung gemäss Anhang B.

«On-Premises-Variante»: die Bereitstellung eines Service zum Betrieb in der eigenen Infrastruktur des Kunden gemäss Anhang A.

«Subscription»: der vom Kunden gebuchte Bezug eines Service für eine im Angebot bzw. Bestellformular festgelegte Periode («Subscription-Periode», z. B. monatlich oder jährlich) im vereinbarten Lizenzumfang (Anzahl Nutzer und Module).

«Produktdokumentation»: die jeweils aktuelle, von Infometis veröffentlichte Dokumentation des jeweiligen Service.

5. Nutzungsrechte

5.1 Sämtliche Rechte an der Software, den Services sowie an deren Weiterentwicklungen und Verbesserungen verbleiben bei Infometis bzw. deren Lizenzgebern. Der Kunde erhält für die Dauer der Subscription ein nicht-exklusives, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Services im vereinbarten Umfang.

6. Kundendaten

6.1 Sämtliche Rechte an den Kundendaten verbleiben beim Kunden; die Kundendaten stehen in seiner alleinigen Hoheit. Infometis nutzt Kundendaten ausschliesslich zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen.

Eine Nutzung von Kundendaten zu Trainingszwecken künstlicher Intelligenz, zur Produktverbesserung oder zu anderen als den vertraglich vereinbarten Zwecken ist ausgeschlossen.

Künstliche Intelligenz kommt nur zum Einsatz, wenn der Kunde sie aktiviert. KI-Services unter der Kontrolle von Infometis halten diese Zusage ein. Setzt der Kunde eigene Drittkomponenten ein (z. B. externe KI-Dienste), liegt die Verantwortung dafür beim Kunden.

6.2 Nach Beendigung des Vertrags stellt Infometis dem Kunden seine Kundendaten während 30 Tagen zum Export zur Verfügung, soweit in den Anhängen nichts anderes bestimmt ist. Nach Ablauf dieser Frist löscht Infometis die Kundendaten einschliesslich sämtlicher Backups. Eine Gewähr für die Nutzbarkeit exportierter Kundendaten auf einer anderen Infrastruktur übernimmt Infometis nicht.

7. Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde und seine Nutzer setzen die Services ausschliesslich für rechtmässige, geschäftliche Zwecke und im Rahmen dieser Vereinbarung ein.

7.2 Der Kunde ist verantwortlich für sämtliche Aktivitäten unter seinen Nutzerkonten, für die sorgfältige Verwahrung der Zugangsdaten sowie für sämtliche über die Services eingegebenen, gespeicherten oder verarbeiteten Kundendaten.

7.3 Der Kunde stellt Infometis von Ansprüchen Dritter frei, welche auf einer rechtswidrigen Nutzung der Services durch den Kunden oder seine Nutzer beruhen, und erstattet Infometis die dadurch entstehenden angemessenen Kosten.

8. Vergütung

8.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung der im Angebot bzw. Bestellformular vereinbarten Vergütung zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8.2 Die Vergütung für eine Subscription-Periode wird mit Beginn der Nutzung fällig, bei einer Verlängerung mit Beginn der neuen Subscription-Periode.

8.3 Rechnungen sind, soweit nichts anderes vereinbart, innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.

8.4 Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, ist Infometis nach einer Mahnung in Textform mit einer Nachfrist von mindestens 10 Tagen berechtigt, den Zugang zu den Services einzuschränken oder auszusetzen (Sperre), unbeschadet weitergehender Ansprüche. Die Sperre tritt frühestens nach Ablauf der Nachfrist ein. Während der Sperre bleibt die Vergütung geschuldet und die Kundendaten bleiben erhalten; ein Export ist auf Anfrage möglich.

8.5 Infometis kann die Vergütung für die nächste Subscription-Periode anpassen. Die Anpassung ist dem Kunden in Textform spätestens einen Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist gemäss Ziffer 9.3 mitzuteilen. Ohne rechtzeitige Mitteilung gilt für die nächste Subscription-Periode die bisherige Vergütung.

8.6 Bleibt die Zahlung auch 30 Tage nach Eintritt der Sperre aus, kann Infometis die Subscription aus wichtigem Grund kündigen. In diesem Fall werden sämtliche offenen Beträge sofort fällig; für die Zeit bis zur Beendigung ist die Vergütung anteilig geschuldet. Weitergehender Schadenersatz bleibt vorbehalten.

9. Vertragsdauer

9.1 Die Subscription-Periode und deren Dauer (z. B. monatlich, jährlich) ergeben sich aus dem Angebot bzw. Bestellformular.

9.2 Die Subscription verlängert sich nach Ablauf der jeweiligen Subscription-Periode automatisch um dieselbe Periode, bei Perioden von mehr als zwölf Monaten um zwölf Monate, soweit das Angebot keine andere Verlängerungsperiode vorsieht. Die Verlängerung erfolgt mit dem zu diesem Zeitpunkt geltenden Lizenzumfang (aktuelle Anzahl Nutzer und Module), sofern die Subscription nicht gemäss nachfolgender Ziffer gekündigt wird.

9.3 Der Kunde kann die Subscription in Textform auf das Ende der laufenden Subscription-Periode kündigen. Bei der Cloud-Variante kann die Kündigung über die Plattform des Service erfolgen, ansonsten ist sie per E-Mail an info@infometis.ch zu richten. Die Kündigungsfrist beträgt bei monatlicher Subscription-Periode einen Monat, bei längeren Subscription-Perioden drei Monate. Für die Rechtzeitigkeit ist der Eingang bei Infometis massgebend. Mit Ablauf der gekündigten Periode verlängert sich die Subscription nicht weiter und das Nutzungsrecht des Kunden erlischt mit Wirkung auf diesen Zeitpunkt.

9.4 Vorbehalten bleibt in jedem Fall die Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei Zahlungsverzug trotz Fristansetzung von mindestens 10 Tagen, bei Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Partei, oder

wenn eine Partei den Vertrag in schwerwiegender Weise verletzt und den vertragskonformen Zustand nicht innert einer von der anderen Partei angesetzten Frist von mindestens 20 Tagen wiederherstellt.

9.5 Mit Beendigung des Vertrags erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an den Services; Ziffer 6 (Kundendaten) bleibt vorbehalten.

10. Verfügbarkeit

10.1 Infometis ist bestrebt, die Cloud-Variante der Services mit hoher Verfügbarkeit zu betreiben, sichert jedoch keine bestimmte Verfügbarkeit zu («Best Effort»).

10.2 In zusätzlichen Cloud-Modellen können eine erhöhte Verfügbarkeit, höhere Ausfallsicherheit und erweiterte Backup-Varianten angeboten und mit einem Service Level Agreement (SLA) zugesichert werden. Dies wird in einem separaten Anhang geregelt.

11. Supportleistungen

11.1 Der Support-Kanal von Infometis steht dem Kunden 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag (7x24) zur Entgegennahme von Anfragen zur Verfügung. Konkrete Reaktions- und Lösungszeiten können in separaten Supportverträgen geregelt werden. Standardmässig gilt die Bearbeitung nach Best Effort.

12. Geheimhaltung

12.1 Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche, nicht öffentlich zugängliche Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und ausschliesslich zur Erfüllung des Vertrags zu verwenden.

12.2 Diese Verpflichtung gilt während der Vertragsdauer sowie drei Jahre über deren Ende hinaus.

12.3 Vorbehalten bleiben gesetzliche Offenlegungs- und Informationspflichten, namentlich das Öffentlichkeitsprinzip, dem Behördenkunden allenfalls unterstehen.

13. Datenschutz

13.1 Soweit Infometis im Rahmen der Cloud-Variante Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, gilt hierfür die separate Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA); diese ist integrierender Bestandteil dieser Vereinbarung.

13.2 Die Bearbeitung von Personendaten im Rahmen der Cloud-Variante erfolgt ausschliesslich in der Schweiz; ausgenommen sind vom Kunden aktivierte oder angebundene Drittdienste (vgl. Anhang B, Ziffer B.3.2). Eine Bearbeitung ausserhalb der Schweiz durch Infometis bedarf in jedem Fall einer vorgängigen, gesonderten schriftlichen Vereinbarung der Parteien.

13.3 Bei der On-Premises-Variante erfolgt die Bearbeitung von Personendaten ausschliesslich durch den Kunden in seiner eigenen Infrastruktur. Infometis hat keinen Zugriff auf Kundendaten (vgl. Anhang A, Ziffer A.5).

13.4 Die öffentlich zugängliche Datenschutzerklärung von Infometis (abrufbar unter www.infometis.ch/datenschutz) bleibt unberührt; sie betrifft die Datenbearbeitung durch Infometis als Verantwortliche (z. B. auf der Website), nicht die Auftragsbearbeitung von Kundendaten im Rahmen der Services.

14. Gewährleistung

14.1 Infometis gewährleistet, dass die Services während der Vertragsdauer im Wesentlichen der Produktdokumentation entsprechen. Meldet der Kunde einen Mangel unverzüglich und detailliert, bemüht sich Infometis, diesen innert einer den Umständen angemessenen Frist zu beheben. Infometis beurteilt gemeldete Mängel nach pflichtgemässem Ermessen. Anliegen, die keinen Mangel darstellen (z. B. Produktverbesserungen oder Änderungswünsche), kann Infometis als Änderungswunsch aufnehmen; ob und wann sie umgesetzt werden, entscheidet Infometis.

14.2 Infometis gewährleistet nicht, dass die Services fehlerfrei oder ununterbrochen nutzbar sind. Infometis ist insbesondere berechtigt, den Zugriff für Wartungsarbeiten vorübergehend auszusetzen.

14.3 Die Gewährleistung erlischt, soweit ein Mangel auf nicht von Infometis vorgenommene Änderungen oder Eingriffe, unsachgemässe Bedienung oder – bei der On-Premises-Variante – auf die vom Kunden verantwortete Infrastruktur zurückzuführen ist. Für das Zusammenspiel mit Drittsoftware, die nicht Bestandteil der Services ist, wird keine Gewähr übernommen.

14.4 Diese Ziffer regelt die Gewährleistung von Infometis abschliessend; jede darüber hinausgehende Gewährleistung sowie weitergehende Rechte wegen Mängeln sind ausgeschlossen.

15. Haftung

15.1 Infometis haftet für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

15.2 Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von Infometis in jedem Fall der Höhe nach beschränkt auf die vom Kunden für die laufende Subscription-Periode des betroffenen Service geschuldete Vergütung. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, namentlich entgangenen Gewinn, Datenverlust und Nutzungsausfall, ist ausgeschlossen.

15.3 Für Schäden aus Drittsoftware, Open-Source-Komponenten sowie – bei der On-Premises-Variante – aus der vom Kunden selbst verantworteten Infrastruktur übernimmt Infometis keine Haftung.

15.4 Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Bestimmungen, welche eine Beschränkung oder einen Ausschluss der Haftung ausschliessen.

15.5 Für die On-Premises-Variante gilt abweichend Ziffer A.8 des Anhangs A.

16. Exportkontrolle

16.1 Infometis ist berechtigt, den Zugang einzuschränken oder auszusetzen, soweit dies zur Einhaltung anwendbarer Sanktions-, Embargo- oder Exportkontrollbestimmungen erforderlich ist.

17. Höhere Gewalt

17.1 Die Parteien werden von ihren Leistungspflichten befreit, soweit und solange deren Erfüllung durch Umstände höherer Gewalt verhindert wird (namentlich Krieg, Naturkatastrophen, weitreichende Infrastrukturausfälle oder andere von den Parteien nicht zu vertretende Ereignisse). Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses.

18. Verrechnung von Forderungen

18.1 Der Kunde kann Forderungen von Infometis nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen verrechnen, oder soweit Infometis der Verrechnung vorgängig schriftlich zugestimmt hat.

19. Besondere Vereinbarungen

19.1 Individuelle Abweichungen oder Ergänzungen zu dieser Vereinbarung werden, sofern vorhanden, im Angebot bzw. Bestellformular unter dem Titel «Besondere Vereinbarungen» festgehalten. Ohne eine solche Angabe gelten ausschliesslich die Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie des einschlägigen Anhangs.

20. Änderungen dieser Vereinbarung

20.1 Infometis ist berechtigt, diese Vereinbarung anzupassen. Die jeweils aktuelle Fassung wird auf der Website von Infometis veröffentlicht.

20.2 Eine angepasste Fassung gilt für den Kunden ab Beginn der nächsten Subscription-Periode, sofern sie spätestens einen Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist gemäss Ziffer 9.3 veröffentlicht wurde; andernfalls gilt sie erst ab der darauffolgenden Subscription-Periode.

20.3 Während einer laufenden Subscription-Periode gelten Änderungen nur, wenn sie zur Einhaltung zwingenden Rechts erforderlich sind oder den Kunden begünstigen.

20.4 Ist der Kunde mit einer Änderung nicht einverstanden, kann er die Subscription gemäss Ziffer 9.3 auf das Ende der laufenden Subscription-Periode kündigen.

21. Schlussbestimmungen

21.1 **Erfüllungsort:** Erfüllungsort ist der Sitz von Infometis, soweit im Angebot bzw. Bestellformular nichts anderes vereinbart wird.

21.2 **Abtretung:** Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung dürfen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden; ausgenommen ist der Vergütungsanspruch von Infometis. Abweichend davon darf Infometis den Vertrag oder einzelne Services mit allen Rechten und Pflichten auf eine Gesellschaft übertragen, die direkt oder indirekt von der Infometis AG beherrscht wird und den Service weiterführt. Der Kunde stimmt dem im Voraus zu. Infometis informiert ihn in Textform; mit der Übertragung tritt die Gesellschaft an die Stelle von Infometis.

21.3 **Schriftform und Mitteilungen:** Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie des Vertrags bedürfen der Schriftform, wobei Textform (E-Mail) genügt; vorbehalten bleibt Ziffer 20 (Änderungen dieser Vereinbarung). Mitteilungen im Rahmen des Vertrags, namentlich Rechnungen, Mahnungen, Fristansetzungen und Kündigungen, können elektronisch an die im Angebot oder auf der Plattform hinterlegte E-Mail-Adresse erfolgen und gelten als schriftlich. Der Kunde hält diese Adresse aktuell. Eine Mitteilung von Infometis gilt am dritten Tag nach Versand als zugegangen.

21.4 **Teilnichtigkeit:** Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, bleibt die Vereinbarung im Übrigen wirksam. Die Parteien ersetzen die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

21.5 **Streiterledigung:** Bei Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung streben die Parteien vorgängig in guten Treuen eine einvernehmliche Lösung an, bevor sie den Rechtsweg beschreiten.

21.6 **Anwendbares Recht und Gerichtsstand:** Diese Vereinbarung sowie sämtliche Verträge unterstehen ausschliesslich materiellem schweizerischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des Wiener Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Zürich.

21.7 **Sprache:** Diese Vereinbarung ist in deutscher Sprache massgebend. Allfällige Übersetzungen dienen ausschliesslich der Information und begründen keine eigenständigen Rechte.

Anhang A – Bestimmungen für die On-Premises-Variante

A.1 Geltungsbereich

A.1.1 Dieser Anhang gilt ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung, sofern der Kunde einen Service in der On-Premises-Variante bezieht, d. h. zum Betrieb in der eigenen Infrastruktur des Kunden.

A.1.2 Bei Widersprüchen zwischen diesem Anhang und den Allgemeinen Bestimmungen gehen die Bestimmungen dieses Anhangs vor.

A.2 Bereitstellung und Installation

A.2.1 Infometis stellt dem Kunden die Software des jeweiligen Service sowie die zur Installation notwendigen Lizenzschlüssel und Installationsanleitungen zur Verfügung.

A.2.2 Der Kunde ist allein verantwortlich für die Beschaffung, den Betrieb, die Konfiguration und die Sicherheit der für den Betrieb des Service notwendigen Infrastruktur (Hardware, Betriebssysteme, Netzwerk, Datenbanken und Backups sowie sonstige Systemvoraussetzungen). Massgebend für Betrieb und Support sind die in der offiziellen Produktdokumentation beschriebenen Systemvoraussetzungen und unterstützten Umgebungen. Ein Anspruch auf Support für andere Infrastrukturen besteht nicht.

A.2.3 Infometis übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die vom Kunden bereitgestellte Infrastruktur für den Betrieb des Service geeignet ist, soweit die in der jeweils aktuellen Produktdokumentation genannten Systemvoraussetzungen eingehalten werden.

A.3 Lizenzumfang

A.3.1 Der Kunde erhält für die Dauer der Subscription das in den Allgemeinen Bestimmungen (Ziffer 5, Nutzungsrechte) beschriebene Nutzungsrecht im Umfang der im Angebot bzw. Bestellformular vereinbarten Anzahl Instanzen, Umgebungen und/oder Nutzer.

A.3.2 Die On-Premises-Variante wird nur als Jahres- oder Mehrjahreslizenz angeboten; die Subscription-Periode beträgt mindestens zwölf Monate.

A.3.3 Eine Nutzung ausserhalb des vereinbarten Umfangs (z. B. zusätzliche Instanzen, Umgebungen oder Nutzer) bedarf einer entsprechenden Lizenzierung.

A.3.4 Die Weitergabe oder Unterlizenzierung der Software an Dritte ist nicht gestattet. Die Nutzung durch Nutzer im Sinne der Definition, einschliesslich externer Mitarbeitender und beauftragter Dritter, die für den Kunden tätig sind, bleibt im Rahmen des vereinbarten Lizenzumfangs zulässig.

A.3.5 Die Lizenzierung wird über den Lizenzschlüssel sichergestellt. Die Nutzung der Software ohne gültige Subscription ist nicht gestattet. Der Lizenzschlüssel wird nach einer gültigen, verbindlichen Annahme der Offerte ausgestellt.

A.4 Produkt-Updates und Service Portal

A.4.1 Der Kunde erhält im Rahmen seiner laufenden Subscription Anspruch auf sämtliche Produkt-Updates und Patches des jeweiligen Service, welche während der Laufzeit seiner Subscription veröffentlicht werden.

A.4.2 Der Kunde erhält Zugriff auf das Service Portal von Infometis (u. a. für den Bezug von Updates, Dokumentation und die Erfassung von Supportanfragen).

A.4.3 Mit der Subscription sind keine garantierten Reaktions- oder Lösungszeiten für Supportanfragen verbunden.

A.4.4 Der Kunde ist nicht verpflichtet, jedes Update zu installieren. Mängel und Sicherheitslücken werden durch Updates der jeweils aktuellen Version behoben. Für frühere Versionen besteht ein Anspruch auf Updates und Support während einer Übergangsfrist von 12 Monaten ab Veröffentlichung der Nachfolgeversion.

A.5 Datenschutz

A.5.1 Die Bearbeitung von Personendaten im Rahmen der Nutzung des Service erfolgt ausschliesslich durch den Kunden in seiner eigenen Infrastruktur. Der Kunde trägt hierfür die alleinige Verantwortung als datenschutzrechtlicher Verantwortlicher.

A.5.2 Die Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA) findet auf die On-Premises-Variante keine Anwendung, da Infometis im Rahmen dieser Variante keinen Zugriff auf Kundendaten hat.

A.6 Sicherheit und Betrieb

A.6.1 Der Kunde ist verantwortlich für angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz seiner Infrastruktur und der darauf verarbeiteten Daten, namentlich für Zugriffskontrollen, Datensicherungen (Backups), das Einspielen von Sicherheitsupdates sowie den Schutz vor unbefugtem Zugriff.

A.6.2 Infometis übernimmt keine Verantwortung für Datenverlust, Sicherheitsvorfälle oder Betriebsunterbrüche, die auf die vom Kunden verantwortete Infrastruktur, deren Konfiguration oder deren Betrieb zurückzuführen sind (vgl. Ziffer A.8, Haftung).

A.7 Beendigung

A.7.1 Mit Beendigung der Subscription erlischt das Nutzungsrecht des Kunden am Service (vgl. Allgemeine Bestimmungen, Ziffer 9, Vertragsdauer). Der Kunde hat die Nutzung des Service einzustellen und sämtliche Installationen zu deinstallieren bzw. auf Verlangen von Infometis deren Löschung schriftlich zu bestätigen.

A.7.2 Da Infometis im Rahmen der On-Premises-Variante keinen Zugriff auf Kundendaten hat, obliegt deren Sicherung vor Beendigung der Subscription dem Kunden.

A.8 Haftung

A.8.1 Abweichend von Ziffer 15 der Allgemeinen Bestimmungen gilt für die On-Premises-Variante: Infometis haftet für Schäden, die sie schuldhaft verursacht.

A.8.2 Die Haftung für direkte Sach- und Vermögensschäden ist, soweit gesetzlich zulässig, auf die für zwölf Monate geschuldete Vergütung der betroffenen Subscription beschränkt. Indirekte Schäden und Folgeschäden, namentlich entgangener Gewinn, Datenverlust und Nutzungsausfall, sind ausgeschlossen.

A.8.3 Unbeschränkt bleibt die Haftung, soweit zwingend, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

A.8.4 Für Schäden aus Drittsoftware, Open-Source-Komponenten oder aus der vom Kunden verantworteten Infrastruktur übernimmt Infometis keine Haftung.

Anhang B – Bestimmungen für die Cloud-Variante

B.1 Geltungsbereich

B.1.1 Dieser Anhang gilt ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung, sofern der Kunde einen Service in der Cloud-Variante bezieht, d. h. als von Infometis bzw. deren Subunternehmer betriebene, gehostete Lösung.

B.1.2 Bei Widersprüchen zwischen diesem Anhang und den Allgemeinen Bestimmungen gehen die Bestimmungen dieses Anhangs vor.

B.2 Hosting und Subunternehmer

B.2.1 Infometis erbringt die Cloud-Variante unter Beizug einer Schweizer Hosting-Subunternehmerin ohne ausländische Muttergesellschaft (nachfolgend «Hosting-Subunternehmerin»); dies ist derzeit die Infomaniak Network SA, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genf, Schweiz.

B.2.2 Neben der Hosting-Subunternehmerin zieht Infometis keine weiteren externen Subunternehmer zur Erbringung der Cloud-Variante bei. Vorbehalten bleibt der Beizug von Tochterunternehmen der Infometis AG, welche unter der Kontrolle der Infometis AG stehen.

B.2.3 Beabsichtigt Infometis, einen weiteren oder anderen externen Subunternehmer beizuziehen, informiert Infometis den Kunden vorgängig in geeigneter Form (z. B. auf der Website oder per E-Mail); für das Verfahren gilt Ziffer D.6.3 des DPA.

B.3 Datenstandort

B.3.1 Sämtliche Basisfunktionen der Services stellt Infometis ausschliesslich über Schweizer Infrastruktur zur Verfügung. Kundendaten werden im Rahmen dieser Basisfunktionen ausschliesslich in Rechenzentren der Hosting-Subunternehmerin in der Schweiz gespeichert und bearbeitet. Dies umfasst auch Backups, Protokolldaten (Logs) und sonstige im Rahmen der Leistungserbringung anfallende Kopien.

B.3.2 Der Kunde hat die Möglichkeit, die Services mit externen Drittdiensten zu verbinden bzw. zu integrieren (z. B. über Schnittstellen). Für die Datenbearbeitung und den Datenstandort solcher vom Kunden gewählten Drittdienste ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich; Infometis übernimmt hierfür keine Verantwortung. Welche von Infometis selbst bereitgestellten Funktionen über Schweizer Infrastruktur von Infometis laufen und welche eine Integration von Drittdiensten darstellen, ergibt sich aus der jeweils aktuellen Produktdokumentation.

B.3.3 Eine Bearbeitung von Kundendaten ausserhalb der Schweiz durch Infometis selbst findet nicht statt und bedarf, sollte sie ausnahmsweise notwendig werden, einer vorgängigen, gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden (vgl. Allgemeine Bestimmungen, Ziffer 13, Datenschutz).

B.3.4 Infometis und die Hosting-Subunternehmerin sind in der Schweiz domizilierte Gesellschaften ohne ausländische Muttergesellschaft. Die Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA) regelt das Vorgehen für den unwahrscheinlichen Fall eines behördlichen Zugriffsersuchens im Detail.

B.4 Verfügbarkeit

B.4.1 Es gilt Ziffer 10 der Allgemeinen Bestimmungen (Verfügbarkeit).

B.5 Sicherheit

B.5.1 Infometis trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Kundendaten, namentlich Verschlüsselung bei der Übertragung sowie rollenbasierte Zugriffskontrollen.

B.5.2 Infometis erstellt regelmässig Datensicherungen (Backups) der Kundendaten und speichert diese ausschliesslich in der Schweiz. Rhythmus und Aufbewahrungsdauer der Backups ergeben sich aus der jeweils aktuellen Produktdokumentation. Weiterführende Backup-Optionen können separat vereinbart werden. Der Kunde bleibt für den Export seiner Kundendaten selbst verantwortlich.

B.6 Support

B.6.1 Es gilt Ziffer 11 der Allgemeinen Bestimmungen (Supportleistungen).

B.7 Beendigung und Löschung

B.7.1 Es gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Bestimmungen (Kundendaten, Export während 30 Tagen nach Vertragsende).

B.7.2 Nach Ablauf der Exportfrist gemäss den Allgemeinen Bestimmungen löscht Infometis bzw. veranlasst die Löschung der Kundendaten einschliesslich sämtlicher Backups bei der Hosting-Subunternehmerin, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

B.8 Haftung

B.8.1 Es gilt Ziffer 15 der Allgemeinen Bestimmungen. Der Kunde ist sich bewusst, dass ausschliesslich Infometis Vertragspartnerin des Kunden ist; Ansprüche im Zusammenhang mit der Cloud-Variante sind gegenüber Infometis und nicht gegenüber der Hosting-Subunternehmerin geltend zu machen.

Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung (DPA)

Das DPA regelt die Bearbeitung von Personendaten durch Infometis als Auftragsbearbeiterin und gilt ausschliesslich für die Cloud-Variante gemäss Anhang B; auf die On-Premises-Variante findet es keine Anwendung.

D.1 Gegenstand und Zweck

D.1.1 Diese Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung («DPA») regelt die Bearbeitung von Personendaten durch Infometis im Auftrag des Kunden im Rahmen der Nutzung der Cloud-Variante gemäss Anhang B der Nutzungsvereinbarung.

D.1.2 Dieses DPA konkretisiert die Anforderungen von Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) sowie von Art. 9 des schweizerischen Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG), soweit diese auf die jeweilige Bearbeitung anwendbar sind.

D.1.3 Dieses DPA ist integrierender Bestandteil der Nutzungsvereinbarung und gilt für deren gesamte Dauer. Bei Widersprüchen zwischen diesem DPA und der übrigen Nutzungsvereinbarung gehen die Bestimmungen dieses DPA in datenschutzrechtlichen Belangen vor.

D.1.4 Die öffentlich zugängliche Datenschutzerklärung von Infometis (abrufbar unter www.infometis.ch/datenschutz) betreffend die Datenbearbeitung durch Infometis als Verantwortliche (z. B. auf der Website) bleibt von diesem DPA unberührt.

D.2 Rollen der Parteien

D.2.1 Der Kunde ist im Sinne der anwendbaren Datenschutzgesetze Verantwortlicher für die von ihm oder seinen Nutzern über die Cloud-Variante bearbeiteten Personendaten («Kundendaten» im Sinne der Allgemeinen Bestimmungen).

D.2.2 Infometis bearbeitet diese Kundendaten als Auftragsbearbeiterin ausschliesslich im Auftrag und nach Weisung des Kunden.

D.3 Gegenstand, Art, Zweck und Dauer der Bearbeitung

D.3.1 Gegenstand der Bearbeitung ist die Speicherung, Übermittlung und sonstige Bearbeitung von Kundendaten, soweit dies zur Erbringung der Cloud-Variante des jeweiligen Service notwendig ist.

D.3.2 Zweck der Bearbeitung ist ausschliesslich die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen (Bereitstellung, Betrieb und Support der Services).

D.3.3 Die Bearbeitung umfasst die Kategorien von Personendaten sowie betroffenen Personen, welche der Kunde im Rahmen der Nutzung des jeweiligen Service selbst über die Services einspeist (namentlich Nutzerdaten der vom Kunden berechtigten Nutzer sowie durch den Kunden in den Service eingegebene Projekt-, Aufgaben- und sonstige Inhalte). Der Kunde ist für die Zulässigkeit der Bearbeitung dieser Daten verantwortlich.

D.3.4 Die Bearbeitung erfolgt für die Dauer der Nutzungsvereinbarung; danach gilt Ziffer D.11 dieses DPA (Löschung und Rückgabe).

D.4 Weisungsgebundenheit

D.4.1 Infometis bearbeitet Kundendaten ausschliesslich auf dokumentierte Weisung des Kunden, wie sie sich aus der Nutzungsvereinbarung sowie der bestimmungsgemässen Nutzung des jeweiligen Service ergeben, es sei denn, Infometis ist durch zwingendes Recht zu einer anderen Bearbeitung verpflichtet.

D.4.2 Ist Infometis der Ansicht, dass eine Weisung des Kunden gegen anwendbares Datenschutzrecht verstösst, informiert Infometis den Kunden unverzüglich.

D.5 Vertraulichkeit

D.5.1 Infometis stellt sicher, dass sämtliche Personen, welche Zugriff auf Kundendaten haben, zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterstehen.

D.5.2 Infometis trifft die in Anhang B, Ziffer B.5 beschriebenen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz der Kundendaten.

D.6 Subunternehmer

D.6.1 Der Kunde erteilt Infometis mit Abschluss dieser Vereinbarung eine generelle Ermächtigung zum Beizug von Subunternehmern zur Bearbeitung von Kundendaten, namentlich der Infomaniak Network SA, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genf, Schweiz («Hosting-Subunternehmerin»), gemäss Anhang B.

D.6.2 Infometis ist berechtigt, Tochterunternehmen der Infometis AG, welche unter deren Kontrolle stehen, als weitere Subunternehmer beizuziehen, sofern diese denselben datenschutzrechtlichen Verpflichtungen wie Infometis gemäss diesem DPA unterstellt werden.

D.6.3 Beabsichtigt Infometis, einen weiteren oder anderen, vorstehend nicht bereits genannten externen Subunternehmer beizuziehen, informiert Infometis den Kunden vorgängig in geeigneter Form mit einer Frist von mindestens 30 Tagen vor dem vorgesehenen Beizug. Der Kunde kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem Grund schriftlich widersprechen. Widerspricht der Kunde, kann er als einziges Rechtsmittel die betroffene Subscription mit einer Frist von 30 Tagen kündigen; erfolgt kein Widerspruch, gilt der Beizug als genehmigt.

D.6.4 Infometis stellt sicher, dass sämtliche Subunternehmer, welche Kundendaten bearbeiten, mindestens denselben datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterstehen wie Infometis gemäss diesem DPA, namentlich in Bezug auf den Bearbeitungsort gemäss nachfolgender Ziffer.

D.7 Ort der Bearbeitung

D.7.1 Die Bearbeitung von Kundendaten erfolgt ausschliesslich in der Schweiz (vgl. Anhang B); ausgenommen sind vom Kunden aktivierte oder angebundene Drittdienste gemäss Anhang B, Ziffer B.3.2. Eine Bearbeitung ausserhalb der Schweiz findet nicht statt und bedarf, sollte sie ausnahmsweise notwendig werden, einer vorgängigen, gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden.

D.7.2 Infometis und die Hosting-Subunternehmerin sind in der Schweiz domizilierte Gesellschaften ohne ausländische Muttergesellschaft.

D.8 Behördliche Zugriffsersuchen

D.8.1 Sollte Infometis oder ein von ihr beigezogener Subunternehmer entgegen der vorstehenden Ziffer Kenntnis von einem Ersuchen einer Behörde um Herausgabe, Einsicht oder Sicherung von Kundendaten erhalten (z. B. gerichtliche Verfügung, behördliche Anordnung), informiert Infometis den Kunden hierüber unverzüglich, soweit dies rechtlich zulässig ist.

D.8.2 Infometis wird ein solches Ersuchen, soweit rechtlich zulässig und angemessen, auf seine Rechtmässigkeit hin prüfen (lassen) und sich in den Grenzen des rechtlich Zulässigen dagegen zur Wehr setzen bzw. dessen Umfang auf das erforderliche Minimum beschränken.

D.8.3 Ist Infometis eine vorgängige Information des Kunden untersagt, informiert Infometis den Kunden unverzüglich, sobald diese Einschränkung entfällt.

D.8.4 Infometis anerkennt und erfüllt ausschliesslich Anordnungen und Ersuchen, welche im Rahmen eines nach schweizerischem Recht zulässigen Verfahrens ergehen, namentlich im Rahmen der internationalen Rechtshilfe in Straf- oder Zivilsachen nach den einschlägigen schweizerischen Rechtsgrundlagen (z. B. Rechtshilfegesetz IRSG). Direkte Herausgabebegehren ausländischer Behörden ausserhalb eines solchen Verfahrens erfüllt Infometis nicht.

D.9 Unterstützungspflichten

D.9.1 Infometis unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren und unter Berücksichtigung der Art der Bearbeitung sowie der Infometis zur Verfügung stehenden Informationen bei der Erfüllung von dessen Pflichten gegenüber betroffenen Personen (namentlich Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenübertragbarkeit).

D.9.2 Infometis meldet dem Kunden eine Verletzung des Schutzes von Kundendaten («Datenschutzverletzung»), sobald sie ihr bekannt wird, unverzüglich und stellt die für die Beurteilung und allfällige Meldung an Behörden oder betroffene Personen notwendigen Informationen zur Verfügung, soweit sie Infometis vorliegen.

D.9.3 Infometis unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei der Erstellung von Datenschutz-Folgenabschätzungen sowie bei allfälligen vorgängigen Konsultationen von Aufsichtsbehörden, soweit dies die Bearbeitung von Kundendaten im Rahmen der Services betrifft.

D.10 Kontrollrechte des Kunden

D.10.1 Der Kunde kann von Infometis angemessene Nachweise über die Einhaltung der in diesem DPA vereinbarten Pflichten verlangen, namentlich in Form von Selbstauskünften, Zertifizierungen oder Prüfberichten, soweit vorhanden.

D.10.2 Eine Prüfung vor Ort bei Infometis ist nur nach vorheriger Vereinbarung eines angemessenen Zeitpunkts sowie unter Wahrung der Betriebsabläufe und der Vertraulichkeitsinteressen von Infometis und weiteren Kunden möglich. Eine Prüfung vor Ort bei Subunternehmern ist nur im Rahmen und unter den Bedingungen möglich, die diese zulassen; Infometis unterstützt den Kunden dabei im Rahmen des Zumutbaren. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Kunde, es sei denn, die Prüfung ergibt eine erhebliche Verletzung dieses DPA durch Infometis.

D.11 Löschung und Rückgabe

D.11.1 Es gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung (Kundendaten): Infometis stellt dem Kunden seine Kundendaten nach Beendigung des Vertrags während 30 Tagen zum Export zur Verfügung.

D.11.2 Nach Ablauf dieser Frist löscht Infometis sämtliche Kundendaten einschliesslich sämtlicher Backups bzw. veranlasst deren Löschung bei der Hosting-Subunternehmerin, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

D.12 Haftung

D.12.1 Für die Haftung im Zusammenhang mit diesem DPA gilt Ziffer 15 der Allgemeinen Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung (Haftung).

D.13 Schlussbestimmungen

D.13.1 Für dieses DPA gelten im Übrigen die Allgemeinen Bestimmungen der Nutzungsvereinbarung zu anwendbarem Recht, Gerichtsstand und Sprache (Ziffer 21, Schlussbestimmungen).

D.13.2 Dieses DPA endet automatisch mit Beendigung der Nutzungsvereinbarung bzw. mit Wechsel des Kunden von der Cloud-Variante zur On-Premises-Variante, unter Vorbehalt von Ziffer D.11 (Löschung und Rückgabe).