

1. Allgemeines

- Vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) regeln den Abschluss, den Inhalt und die Abwicklung insbesondere von Kauf-, Miet- und Dienstleistungsverträgen zwischen Kunden bzw. Unternehmen (nachfolgend Kunde genannt) und der querformat ag mit Sitz in Landquart (nachfolgend querformat ag genannt).
- Zusätzliche oder abweichende Bedingungen gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart sind.

2. Anderslautende Geschäftsbedingungen

- Anderslautende Allgemeine Geschäftsbedingungen oder vorformulierte Vertragsbedingungen des Kunden sind nicht verbindlich und werden nicht Bestandteil der Vereinbarung zwischen querformat ag und dem Kunden, ausser querformat ag stimmt anderslautenden oder vorformulierten Vertragsbedingungen dem Kunden schriftlich zu.

3. Offerte und Vertragsabschluss

- Vereinbarungen zwischen dem Kunden und querformat ag kommen mit der Rücksendung der unterzeichneten Offerte, anderweitiger Bestätigung der Offerte durch den Kunden, durch eine Bestellung mit Bezug auf die Offerte, inklusive von Bestellungen online, oder durch Auftragsbestätigung Seiten querformat ag zustande. Die Rücksendung der Offerte (bzw. der Bestellung mit Bezugnahme auf die Offerte) oder die Auftragsbestätigung querformat ag kann per Brief oder E-Mail erfolgen. Bei Angeboten unter CHF 10'000.00 gilt das Angebot alternativ durch den Kunden in dem Zeitpunkt als angenommen, in dem sie Leistungen von querformat ag entgegennimmt, nutzt oder bezahlt. Sämtliche Angebote von querformat ag gelten als freibleibend und unverbindlich.

4. Vertraulichkeit

- Die querformat ag wird ihr Personal und allenfalls beigezogene Dritte anweisen, als vertraulich bezeichnete Unterlagen und Informationen, welche sich auf den Geschäftsbereich des Kunden beziehen und die im Rahmen der Leistungserbringung zur Verfügung gestellt werden, streng vertraulich zu behandeln.
- Die querformat ag darf in jedem Fall Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden (Know-how) bezüglich Datenverarbeitung beliebig verwenden. Entsprechendes Wissen braucht sie nicht vertraulich zu behandeln.

5. Rechte an EDV-Programmen

- Die querformat ag garantiert, dass an den gelieferten Konzepten und Materialien keine Drittrechte (Urheberrechte und/oder Persönlichkeitsrechte) von Dritten gegenüber den Kunden geltend gemacht werden können.
- Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erteilt die querformat ag dem Kunden die Rechte am EDV-Programm nicht ausschliesslich. Patente und Urheberrechte verbleiben in jedem Falle bei der querformat ag.
- Falls der Kunde aus betrieblichen Gründen das EDV-Programm kopieren muss, hat die querformat ag an der Kopie dieselben Rechte wie am „Original“.
- Der Kunde darf das Programm für seinen Eigengebrauch auf seine eigene Verantwortung soweit überhaupt möglich abändern; die querformat ag hat kein Anrecht auf solche Änderungen. Die querformat ag ist für Fehler, die aus solchen Änderungen resultieren, nicht verantwortlich.
- Dem Kunden sind die Weitergabe des Programms oder des Lizenzmaterials an Dritte und die Verwendung über den vereinbarten Gebrauch hinaus untersagt.
- Beschädigt oder löscht der Kunde das Programm/Daten, leistet die querformat ag auf Wunsch des Kunden - soweit zumutbar - den bestmöglichen Ersatz. Der Kunde hat die effektiv entstehenden Wiederbeschaffungskosten sowie einen allfälligen Aufpreis für eine erweiterte oder neuere Version zu bezahlen.

- Durch schriftliche Vereinbarung mit dem Kunden können Urheberrechte (insb. das Recht zur Nutzung, Anpassung und Abänderung) auf den von der querformat ag entwickelten Ideen und Kreationen, ausgeschlossen abstrakte Erkenntnisse, für den freien und zeitlich unbeschränkten Gebrauch an den Kunden übertragen (verkauft) werden.
- Unverkäufliche Software: Ausgeschlossen und unverkäuflich bleiben in jedem Fall die technologischen Quellcodes aller Standard-Entwicklungen. Die uneingeschränkten Urheberrechte auf diese Software können ausschliesslich mit dem Kauf des Unternehmens übertragen werden. Ebenso gelten bei Runtime-Lizenzen die definierten Nutzungsrecht-Vereinbarungen der bezogenen Firmen (Microsoft Corp., Adobe Corp. und Apple etc.).

6. Garantie

- Die querformat ag garantiert bei in eigener Verantwortung erstellten Werken, dass diese den spezifizierten Erfüllungskriterien entsprechen. Ein produktiv eingesetztes Programm gilt als abgenommen und übergeben. Die Garantiefrist beginnt mit der Übergabe und dauert 90 Tage.
- Mängel sind nach ihrem Auftreten unverzüglich schriftlich und im Erscheinungsbild detailliert beschrieben zu melden. Die querformat ag verpflichtet sich ausschliesslich zur kostenlosen Nachbesserung.
- Die Garantie entfällt, soweit ein Mangel nicht auf von der querformat ag zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie Änderungen der Einsatz- oder Betriebsbedingungen oder Bedienungsfehler.
- Die querformat ag garantiert nicht, dass gelieferte Arbeitsergebnisse fehlerfrei sind oder dass Programme ohne Unterbruch eingesetzt werden können.

7. Haftung

- Der Kunde ist für Schäden verantwortlich, die aufgrund von Pflichtverletzungen ihrerseits entstehen, insbesondere infolge von nicht, nicht gehöriger oder nicht pünktlicher Erfüllung ihrer Mitwirkungs- und/oder Informationspflichten, sowie der Nichteinhaltung der Nutzungsrichtlinien von querformat ag. querformat ag schliesst jegliche Haftung diesbezüglich aus.
- Der Kunde stellt querformat ag von jeglicher Haftung und von jeglichen Schäden frei, sofern Dritte gegenüber querformat ag Ansprüche geltend machen, die auf einer Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch den Kunden beruhen oder die auf die nicht vertragskonforme oder widerrechtliche Nutzung der Dienstleistungen von querformat ag durch den Kunden zurückzuführen sind.
- Die Haftung von querformat ag beschränkt sich für sämtliche Haftungsgrundlagen auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Ansonsten wird jegliche Haftung vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere wird die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, für indirekte Schäden oder Folgeschäden (bspw. entgangener Gewinn, Mehraufwendungen, Personalkosten des Kunden, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust), für Hilfspersonen bzw. Erfüllungsgehilfen, Substituten und für Schäden aus verspäteter Leistung ausdrücklich und vollumfänglich ausgeschlossen.
- querformat ag haftet nicht für Schäden, die auf Softwarefehler zurückzuführen sind. Ebenso haftet querformat ag nicht für durch Computerviren verursachte Schäden.
- querformat ag kann keine Garantie dafür übernehmen, dass Hard- bzw. Software dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann, noch, dass die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten eines anderen Programmfehlers ausschliesst.
- Bei höherer Gewalt kann die querformat ag nicht für die Beschädigung oder den Verlust von Daten haftbar gemacht werden.
- Der Kunde ist alleinverantwortlich für den korrekten Einsatz und für die Datensicherung und Archivierung des Programms.

- Die Haftung der querformat ag für Schäden und Vermögensverluste, die aus der Benutzung eines Programms entstanden sind, wird ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist auf eine grobfahrlässige Vertragsverletzung der querformat ag zurückzuführen.

8. Sachgewährleistung

- Die querformat ag ist von ihren Garantiepflichten insoweit enthoben, als sie nachweist, dass gerügte Mängel offensichtlich auf nicht von ihr zu vertretende Umstände zurückzuführen sind, insbesondere:
 - Änderungen der Einsatz- und Betriebsbedingungen
 - Eingriffe in das EDV-Programm durch Unberechtigte
 - Bedienungsfehler des Kunden oder Dritter
 - Eingesetzte Fremdprodukte (Software-Dritter)

9. Mitwirkungspflichten

- Der Kunde hat rechtzeitig alle Leistungen zu erbringen, welche die Voraussetzung der ordentlichen Vertragserfüllung durch die querformat ag bilden. Darunter fallen insbesondere:
 - Die Abgabe aller Unterlagen und Informationen, welche die querformat ag zur Ausführung der Arbeiten benötigt, insbesondere die Vornahme von allfälligen ergänzenden Abklärungen
 - Die umgehende Prüfung und Abnahme hierfür vorgelegter Konzepte, Spezifikationen, Zwischenresultate, Auswertungen etc.
 - Die Bereitstellung von IT-Systemen, Programmen, Testumgebungen, Testdaten etc. wenn notwendig
 - Die Bestimmung eines verantwortlichen Koordinators
- Die querformat ag kann ohne jegliche Voranmeldung und ohne Schadenersatzfolge den Kunden von den Dienstleistungen ausschliessen, wenn dieser seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommt.

10. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

- Die Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, netto innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Ohne schriftliche Mitteilung des Kunden gilt die Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als angenommen. Für Dienstleistungen nach Aufwand erfolgt die Rechnungsstellung, sofern nicht anders vereinbart, monatlich.
- Veränderte Wechselkurs berechtigen querformat ag zu entsprechenden Preisanpassungen.
- Bei Zahlungsverzug wird ein Verzugszins von 5% pro Jahr und pro Mahnung Mahngebühren von CHF 20.00 zuzüglich Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. querformat ag ist im Zahlungsverzug zudem berechtigt, ihre Forderung unter Kostenfolge für den Kunden an Dritte abzutreten oder Dritte mit dem Inkasso zu beauftragen.
- Die gelieferten Kaufgegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der querformat ag.

11. Geschäftszeiten / Zuschläge

- Die Geschäftszeiten von querformat ag sind wie folgt:
 - Arbeitszeit Montag - Donnerstag 08:00 - 11:45 / 13:30 - 17:00 Uhr
 - Arbeitszeit Freitag 08:00 - 11:45 / 13:30 - 16:00 Uhr

Ausserhalb dieser Geschäftszeiten gelten folgende Zuschläge:

Abendarbeit 20:00 – 23:00 Uhr	25% Zuschlag
Nachtarbeit 23:00 – 06:00 Uhr	50% Zuschlag
Wochenendarbeit Sa, So, Feiertage	100% Zuschlag

12. Software-Wartungsvertrag

- querformat ag verpflichtet sich die Standardsoftware qLine zu warten und kontinuierlich weiterzuentwickeln und auftretende Fehler zu beheben.
- Mit diesem Wartungsvertrag hat der Auftraggeber Anspruch auf alle neuen Releases der gewarteten Software. querformat ag informiert den Auftraggeber, wenn solche Releases vorliegen. Die Installation von neuen Releases auf dem System des Auftraggebers ist durch die Softwarewartungsgebühr nicht abgedeckt und wird zusätzlich in Rechnung gestellt
- querformat ag erbringt die Software-Pflegeleistung mit der gehörigen Sorgfalt. querformat ag kann jedoch nicht garantieren, dass die von ihr gepflegte Software ununterbrochen und fehlerfrei eingesetzt werden kann.
- Die Wartungsleistung umfasst Unterhalt und Weiterentwicklung sowie Fehlerbehebung. Alle weiteren Leistungen (wie Hotline, Schulung und weiterführender Support) sind separat unter Vertrag zu nehmen. Erfüllungsort für alle Leistungen ist Landquart.
- Auftretende Fehler der gewarteten Software sind querformat ag unverzüglich zusammen mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung mitzuteilen.
- Individuelle Erweiterungen wie Spezialmodule, Schnittstellen, Reports, Spezialkonfigurationen sind nicht im Software-Wartungsvertrag enthalten und werden bei der Portierung auf die aktuelle Version verrechnet.
- Als Entschädigung für die Wartungsleistungen bezahlt der Auftraggeber querformat ag eine Vergütung jährlich im Voraus jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres. Die Wartungsgebühr ergibt sich aus den erworbenen Softwaremodulen.
- querformat ag kann die Wartungsgebühr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten auf Beginn eines Kalenderjahres ändern. Die aktuelle Wartungsgebühr beträgt 20% des offiziellen Lizenzverkaufspreises.
- Bei Nichtweiternutzung der Software ist er auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar, erstmals jedoch auf das Ende des auf den Vertragsbeginn folgenden Kalenderjahres.
- Bei einem Downgrade der Softwaremodule oder Anpassung Benutzerlizenzen wird der neue Wartungsbetrag von der aktuell gültigen Preisliste berechnet.
- Jährliche Preisanpassungen innerhalb der Veränderung des Landesindex der Konsumentenpreise (Teuerung) bleiben vorbehalten. Sie berechtigen nicht zu einer ausserterminlichen Kündigung des Vertrages

13. SAAS QF-Cloud / Cloud-Service

- Alle Systeme und Softwareprodukte sind nicht im Eigentum des Kunden.
- Das Abonnement beginnt mit dem vom Kunden gewünschten Startdatum und wird, wo nichts anderes vereinbart wurde, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragszeit beträgt zwölf Monate.
- Sämtliche Cloud Service Produkte, respektive Abonnemente, werden im Voraus bis Ende Kalenderjahr verrechnet. Der Cloud-Service (Software, Server) ist ab dem Tag seiner Bereitstellung bis zur Beendigung der Nutzungsdauer vergütungspflichtig. Allfällige Änderungen an der Benutzeranzahl und deren verwendeten Zusatzoptionen können je nach Vertrag monatlich oder jährlich entweder einseitig durch querformat ag oder auf Kundenwunsch angepasst werden.
- querformat ag ist für die Lizenzierung der von ihm bereitgestellten Software verantwortlich. Der Kunde ist für die Lizenzierung der von ihm eingebrachten Software verantwortlich. Der Kunde ist zur Nutzung der jeweils zur Verfügung gestellten Version der Software verpflichtet. querformat ag wird dem Kunden die Aktualisierung oder Upgrades der Software nach Möglichkeit im Voraus mitteilen. Ein Anspruch des Kunden auf die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der Software besteht nicht. Die Nutzung der Software durch den Kunden hat ausschliesslich im Rahmen der Cloud-Services von querformat ag zu erfolgen.
- Der Kunde nutzt die Funktionalitäten der Software ausschliesslich nach Massgabe der Spezifikationen, der Lizenzbedingungen, des Cloud-Services-Vertrages, der Allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen von querformat ag, sowie im Rahmen der von querformat ag erbrachten Cloud-Services. Eine darüberhinausgehende Nutzung oder Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die Software nur für ihre eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen. Der Kunde trifft die angemessenen Massnahmen gegen einen unbefugten Zugang zu den Cloud-Services und deren missbräuchliche Nutzung. Der zulässige Nutzungsumfang kann sich auf Anzahl Personen, virtuelle oder physische Instanzen, Transaktionen und dergleichen beschränken. Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen. Sofern querformat ag während der Nutzungsdauer neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neu- oder Ersatzlieferungen im Hinblick auf die Software bereitstellt, gilt das voranstehend Gesagte auch für diese.
- Der Kunde achtet darauf, dass von ihr installierte Programme, Skripte usw. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von querformat ag oder die Sicherheit und Integrität nicht gefährden. Andernfalls ist querformat ag berechtigt, diese Programme, Skripte usw. zu deaktivieren oder zu deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert ist, querformat ag auch berechtigt die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte ans Internet zu unterbrechen. Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für den Inhalt der Daten und Informationen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Cloud-Services bearbeitet werden. Der Kunde hält querformat ag mit Bezug auf Ansprüche Dritter schadlos, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloud-Services beruhen oder die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der nicht vertragsgemässen oder einer rechtswidrigen Nutzung der Cloud-Services durch den Kunde verbunden sind. Der Kunde hat bei Nutzung der Dienstleistungen die jeweiligen gültigen Gesetze einzuhalten und darf Rechte Dritter, insbesondere Immaterialgüter-, Persönlichkeits- und Namensrechte, nicht verletzen. Der Kunde unterlässt insbesondere auch die Speicherung, Verbreitung und das Anzeigen von ungesetzlichen oder unsittlichen Inhalten sowie von schädlichem Programmcode. querformat ag ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunde bei Verdacht auf Verstoss gegen die vertraglichen Pflichten oder Nutzungsrichtlinien von querformat ag, ohne vorgängige Mitteilung, zu suspendieren oder gänzlich zu sperren.
- querformat ag ist bemüht, Unterbrüche der Nutzung der Cloud-Services zu vermeiden und zu beheben. Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei der erforderlichen Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene Funktionsfähigkeit der Cloud-Services nicht gewährleistet werden kann. Soweit spezifische Parameter mit Bezug auf die Verfügbarkeit der Cloud-Services in einer separaten Vereinbarung definiert werden («Service-Level-Agreement» oder «SLA»), gelten jene Abmachungen. Allfällige Service-Bereitschafts- und Reaktionszeiten werden unter Vorbehalt von Verzögerungen, die nicht durch querformat ag zu vertreten sind, wie bspw. Verzögerungen von Mitwirkungshandlungen dem Kunden, von Software-Drittanbietern oder höherer Gewalt, durch querformat ag eingehalten. querformat ag ist berechtigt, alle oder einzelne Dienstleistungen für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Solche Unterbrüche werden dem Kunden per E-Mail mindestens 72 Stunden vorgängig angekündigt. querformat ag kann die Dienstleistungen für dringliche Wartungsarbeiten und die Behebung von Störungen jederzeit und ohne vorgängige Mitteilung unterbrechen. Sämtliche Dienstleistungen werden einmal pro Woche, in der Regel in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 23.00 Uhr und 6.00 Uhr, für automatische Neustarts unterbrochen.
- querformat ag ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die von dem Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen durch querformat ag zu gewährleisten, so wird querformat ag dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt Der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor Umstellungszeitpunkt, dass sie ihre Inhalte an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat querformat ag das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen. Durch die vom Softwarehersteller definierten Lebenszyklen der jeweiligen Produkte ist querformat ag gezwungen, entsprechende Versionswechsel durchzuführen. Sämtliche notwendigen Versionswechsel werden rechtzeitig durch querformat ag initiiert und durchgeführt. Die kundenspezifischen Dienstleistungen, welche dadurch entstehen, werden dem Kunden vollumfänglich in Rechnung gestellt.
- Backup der Daten, Rückgabe Im Rahmen der Cloud-Services stehen dem Kunden Backup-Services zur Verfügung. Es liegt in der Verantwortung dem Kunden, diese Services zu bestellen und im Cloud-Services-Vertrag zu vereinbaren. Der Kunde ist für die Festlegung der zu sichernden Daten selbst verantwortlich. Die Gesamtspeicherkapazität pro Kunde ist beschränkt und wird gemäss vertraglicher Abmachung durch querformat ag bereitgestellt. Innerhalb dieser verfügbaren Gesamtspeicherkapazität können Datensicherungen erstellt werden. Die Anzahl möglicher Kopien der Daten ist abhängig vom Datenvolumen und der vertraglich festgelegten Gesamtspeicherkapazität dem Kunden.
- Das QF-Cloud-Backup ist keine Archivlösung. Aufgrund der Natur der Cloud-Backup-Services werden Daten über öffentliche Netzwerkinfrastrukturen von Internet Service Providern geleitet. Für die Verschlüsselung dieser Daten ist Der Kunde selbst verantwortlich. Die mit der Übertragung verbundenen IT-Sicherheitsrisiken sind dem Kunden bei Abschluss der Cloud-Backup-Services bekannt und sie erklärt sich damit einverstanden. Bei Datenverlust wird querformat ag versuchen, die Daten dem Kunden innert einer angemessenen Frist auf der Grundlage der letzten Datensicherung wiederherzustellen. Es ist Sache dem Kunden, bis spätestens zur Vertragsbeendigung die gespeicherten Daten in ihre Umgebung zu überführen. querformat ag wird dem Kunden die Daten auf einem üblichen Datenträger und in einem

üblichen Format herausgeben. Ein übliches Format liegt insbesondere auch dann vor, wenn die Daten nur in Zusammenhang mit einer von dem Kunden im Rahmen der Cloud-Services verwendeten Software (bspw. kundenspezifische Datenbanken, Branchensoftware) gelesen werden können.

- querformat ag wird die gespeicherten Daten dem Kunden grundsätzlich mit Vertragsbeendigung löschen, sofern Der Kunde querformat ag nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihr übertragenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten.
- Die Kündigungsfrist der QF-Cloud ist er auf das Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Andere Cloud-Dienste wie Microsoft 365 sind mit einer Kündigungsfrist von 2 Monaten, jeweils auf das Monatsende kündbar.
- Jede Partei ist berechtigt, die Cloud-Services aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen, Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn Tagen behebt. Vorbehalt bleibt das Recht von querformat ag den Zugang dem Kunden aus wichtigem Grund gänzlich und ohne schriftliche Mahnung zu sperren.
- Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die querformat ag berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen SAAS QF-Cloud/Cloud-Leistungen zu unterbinden.
- Begleitet der Kunde anschliessend alle Rechnungen mit Zahlungsverzug und verlangt die Wiederaufschaltung der Dienstleistung, hat dieser eine Wiederaufschaltungsgebühr in der Höhe von CHF 250.—zu bezahlen.
- Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz. Die querformat ag ist für die Einhaltung der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Datensicherheit nach den für sie geltenden Standards und Technologien verantwortlich. Die Massnahmen von querformat ag ergeben sich aus den entsprechenden Anhängen. Bearbeitet der Kunde im Rahmen des Cloud-Services-Vertrages personenbezogene Daten, so ist sie für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, dass die betreffenden Personendaten in Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen gesammelt wurden und entsprechend bearbeitet werden. Weiter bestätigt der Kunde, dass die durch ihn vorgesehene und vorgenommene Bearbeitung von Personendaten gemäss den gesetzlichen Datenschutzvorschriften zulässig ist.

14. Bestimmungen zur Auftragsbearbeitung

Die nachfolgenden Bestimmungen regeln sämtliche Dienste der querformat ag, mit denen Personendaten des Kunden bearbeitet werden (nachfolgend: Auftragsbearbeiterdienste). Art und Zweck der Bearbeitung, betroffene Personen und Datenkategorien ergeben sich aus separaten Vertragsunterlagen.

14.1 Dauer

Die Personendaten werden von der querformat ag bis zum Ende der vertraglichen Zusammenarbeit bearbeitet.

14.2 Pflichten der querformat ag

Die querformat ag bestätigt, dass ihr die anwendbaren Gesetze und Verordnungen zum Datenschutz bekannt sind (nachfolgend: Datenschutzbestimmungen). Die querformat ag beachtet die Grundsätze ordnungsgemässer Datenbearbeitung und verpflichtet sich zur Vertraulichkeit.

14.3 Weisungen

Die querformat ag darf Personendaten nur für die Zwecke gemäss den dokumentierten Weisungen des Kunden bearbeiten. Die querformat ag informiert den Kunden unverzüglich, wenn sie der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen Datenschutzbestimmungen verstösst.

Die querformat ag darf in diesem Fall die Umsetzung der Weisung so lange aussetzen, bis sie vom Kunden bestätigt oder abgeändert wurde. Weisungen und Weisungsänderungen sind stets zu dokumentieren.

14.4 Unterstützung

Die querformat ag unterstützt bei Bedarf den Kunden bei der Einhaltung des Datenschutzrechts, insbesondere zur Erfüllung von Betroffenenrechten und bei Datenschutzfolgenabschätzungen, sofern Letztere notwendig sind.

14.5 Sicherheit

Die querformat ag ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Sicherheit der Personendaten zu gewährleisten. Dies umfasst den Schutz der Daten vor einer Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmässig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung oder zur unbefugten Offenlegung bzw. zum unbefugten Zugang zu den Daten führt (nachfolgend Datenschutzvorfall).

Eine Auflistung von technischen und organisatorischen Massnahmen findet sich in Anhang. Diese Auflistung ist nicht abschliessend. Die querformat ag gewährt ihren Mitarbeitern oder andern Hilfspersonen nur insoweit Zugang zu den Personendaten, als dies für die Durchführung, Verwaltung und Überwachung erforderlich ist. Die querformat ag hat zu gewährleisten, dass es den mit der Bearbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeitern und anderen Hilfspersonen untersagt ist, die Daten ausserhalb der Weisung zu bearbeiten. Ferner gewährleistet die querformat ag, dass sich die zur Bearbeitung der Personendaten befugten Personen zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung verpflichtet haben, oder einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits- und Geheimhaltungspflicht besteht auch nach Beendigung der vertraglichen Zusammenarbeit fort.

Die technischen und organisatorischen Massnahmen sind während der gesamten vertraglichen Zusammenarbeit aufrechtzuhalten und definieren das von querformat ag geschuldete Minimum, das nicht unterschritten werden darf. Die technischen und organisatorischen Massnahmen sind regelmässig zu überprüfen und durch querformat ag der technischen Weiterentwicklung entsprechend laufend anzupassen.

14.6 Unterauftragsbearbeiter

Grundsätzlich bestehen keine Unterauftragsvereinbarungen mit Dritten, welche Personendaten des Kunden bearbeiten.

Beauftragt die querformat ag dennoch einen Unterauftragsbearbeiter mit der Erfüllung von Auftragsbearbeiterdiensten, so muss diese Beauftragung durch einen Vertrag (nachfolgend: Unterauftragsvereinbarung) erfolgen, der dem Unterauftragsbearbeiter im Wesentlichen dieselben Datenschutzpflichten auferlegt wie diejenigen, die für querformat ag gemäss diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten. Die querformat ag stellt sicher, dass der Unterauftragsbearbeiter die Pflichten erfüllt, denen die querformat ag entsprechend diesen Bestimmungen und gemäss geltenden Datenschutzbestimmungen unterliegt. Die querformat ag haftet gegenüber dem Kunden in vollem Umfang dafür, dass der Unterauftragsbearbeiter seinen Pflichten gemäss der mit der querformat ag geschlossenen Unterauftragsvereinbarung nachkommt. Die querformat ag benachrichtigt den Kunden im Vorfeld über eine geplante Unterauftragsvereinbarung, mindestens 20 Tage vor Abschluss. Falls der Kunde innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der vorgenannten Mitteilung der vorgeschlagenen Ernennung in Textform widerspricht, werden die Parteien in guten Treuen eine für beide Parteien akzeptable Alternative suchen. Können sich die Parteien innerhalb von zwei Monaten nach Mitteilung des Widerspruchs nicht auf eine Alternative einigen, hat der Kunde das Recht, sämtliche Dienstleistungen, für welche Daten des Kunden von dem neuen Unterauftragsbearbeiter bearbeitet würden, ohne Kostenfolgen zu kündigen.

14.7 Internationale Datenübermittlung

Die Personendaten werden von querformat ag ausschliesslich in der Schweiz bearbeitet. Jede Übermittlung von Daten durch die querformat ag an ein Land ausserhalb der Schweiz erfolgt ausschliesslich auf der Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden.

14.8 Dokumentation/Prüfung

Die querformat ag stellt dem Kunden alle Informationen nach erstmaligem Aufruf zur Verfügung, die für den Nachweis der Einhaltung der Pflichten gemäss diesen Bestimmungen und den anwendbaren Datenschutzbestimmungen erforderlich sind. Auf Verlangen des Kunden gestattet die querformat ag die Prüfung der unter diesen Bestimmungen fallenden Auftragsbearbeiterdienste in angemessenen Abständen oder bei Anzeichen für eine Nichteinhaltung und trägt zu einer solchen Prüfung bei.

Der Kunde kann die Prüfung selbst durchführen oder einen unabhängigen Prüfer beauftragen. Die Prüfungen können auch Inspektionen in den Räumlichkeiten oder physischen Einrichtungen der querformat ag umfassen.

Die querformat ag ist berechtigt, Ersatz für die ihr wegen der Prüfung entstehenden Kosten zu verlangen.

14.9 Meldepflichten

Im Falle eines Datenschutzvorfalls arbeitet die querformat ag mit dem Kunden zusammen und unterstützt ihn entsprechend, damit der Kunde seinen Verpflichtungen gemäss den Datenschutzbestimmungen nachkommen kann, wobei die querformat ag die Art der Bearbeitung und die ihr zur Verfügung stehenden Informationen berücksichtigt.

14.10 Bei Datenschutzvorfall auf Seiten der querformat ag

Die querformat ag teilt dem Kunden einen Datenschutzvorfall betreffend die von ihr bearbeiteten Personendaten oder ein begründeter Verdacht hierzu unverzüglich mit.

Die querformat ag informiert den Kunden dabei zur Art und zu den Auswirkungen des Datenschutzvorfalls, damit der Kunde betroffene natürliche Personen oder Aufsichtsbehörden nötigenfalls informieren kann.

14.11 Bei Datenschutzvorfall auf Seiten des Kunden

Im Falle eines Datenschutzvorfalls, der die vom Auftraggeber bearbeiteten Personendaten betrifft, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber, damit Letzterer seinen gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten nachkommen kann.

14.12 Folgen bei Pflichtverletzung

Kommt die querformat ag den Pflichten zur Auftragsbearbeitung nicht nach, kann der Kunde – unbeschadet der Datenschutzbestimmungen – querformat ag anweisen, die Bearbeitung der Personendaten auszusetzen, bis querformat ag den Pflichten zur Auftragsbearbeitung wieder nachkommt oder der Vertrag beendet ist.

14.13 Kündigungsrecht

Neben den sonst bestehenden Kündigungsrechten ist der Kunde berechtigt, die Zusammenarbeit, soweit sie die Bearbeitung von Personendaten gemäss diesen Bestimmungen betrifft, mit einer Frist von mindestens 30 Tagen zu kündigen, wenn Pflichten aus diesen Bestimmungen von der querformat ag verletzt werden und diese Verletzung trotz Ansetzens einer angemessenen Frist nicht behoben wurde oder die Verletzung nicht behoben werden kann.

Nach Beendigung der Zusammenarbeit löscht die querformat ag nach Wahl des Kunden alle im Auftrag des Kunden bearbeiteten Personendaten und bescheinigt dem Kunden, dass dies erfolgt ist, oder sie gibt alle Daten mit Personendaten an den Kunden zurück und löscht bestehende Kopien, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der Personendaten besteht. Bis zur Löschung oder Rückgabe der Daten gewährleistet die querformat ag weiterhin die Einhaltung der vorliegenden Bestimmungen.

15. Verschiedenes

- Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
- Die querformat ag hat das Recht, diese Bestimmungen zu aktualisieren. Sie macht dem Kunden die Bestimmungen auf dem Internet unter www.querformatag.ch jederzeit zugänglich.
- Die querformat ag kann Dienstleistungen gleicher oder ähnlicher Art auch für andere Kunden erbringen und ist beim Einsatz ihrer Mitarbeiter nicht beschränkt.
- Die querformat ag kann Dritte mit der Erbringung von Dienstleistungen beauftragen.
- Im Falle von Widersprüchen zwischen dieser Vereinbarung und der Offerte, Auftragsbestätigung oder Vertrag gehen die Bestimmungen dieser Vereinbarung vor.
- Die Preise verstehen sich exklusiv MWSt. und ohne Versandkosten und Fahrspesen.

16. Gerichtsstand

- Alle Rechtsbeziehungen, welche in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht geregelt sind, unterstehen dem schweizerischen Obligationenrecht. Als ausschliesslicher Gerichtsstand gelten die ordentlichen Gerichte des Kantons Graubünden sofern kein anderer gesetzlich zwingender Gerichtsstand bestehen.

Anhang

Technische und organisatorische Massnahmen

Der *Auftragnehmer* trifft nachfolgende technische und organisatorische Massnahmen, um die Sicherheit der Personendaten zu gewährleisten.

1. Vertraulichkeit

1.1. Zugriffskontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass berechtigte Personen nur auf diejenigen Personendaten Zugriff haben, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Technische Massnahmen

- Login mit Benutzername und Passwort*
- Regelmässiger Wechsel des Passwortes

Organisatorische Massnahmen

- Festlegung von Berechtigungen je nach Notwendigkeit für einen Zugriff
- Vergabe von Administratorenrechten nur an notwendige Anzahl von Personen
- Vergabe und Verwaltung von Benutzerrechten durch Administratoren
- Abschliessbare Räume und/oder Schränke

1.2 Zugangskontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass nur berechtigte Personen Zugang zu den Räumlichkeiten und Anlagen (inkl. Geräte) haben, in denen Personendaten bearbeitet werden.

Technische Massnahmen

- Sicherheitsschlösser
- Endpoint-Security Software Server
- Endpoint-Security Software Clients
- Endpoint-Security Software mobile Geräte
- Hardware Firewall
- Einsatz von VPN-Verbindungen
- Automatische Bildschirmsperre

Organisatorische Massnahmen

- Schlüsselverwaltung (Inventar)
- Zutrittskontrolle
- Besucher nur in Begleitung von Mitarbeitern
- Sorgfältige Auswahl und Vereinbarung mit Reinigungsdienst und anderen externen Dienstleistern mit Zugang
- „Clean desk“: sichere Verwahrung von vertraulichen Unterlagen nach Arbeitsschluss
- Anpassungen aufgrund der Ergebnisse der Schwachstellenanalysen

1.3. Benutzerkontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass unbefugte Personen automatisierte Datenbearbeitungssysteme nicht mittels Einrichtungen zur Datenübertragung benutzen können.

Technische Massnahmen

- Login mit Benutzername und Passwort
- Vorgaben an Passwortkomplexität
- Multifaktor Authentifizierung
- Multifaktor Authentifizierung für externe Zugriffe

- System zur Erkennung von Angriffen gegen ein Computersystem/Rechnernetz: Intrusion Detection System (IDS)
- System zum Blockieren von böartigem Datenverkehr: Intrusion Prävention System (IPS)
- Hardware Firewall

Organisatorische Massnahmen

- Regelung für das Ausscheiden von Mitarbeitenden, Sperrung von Zugängen, Übertragung nötige Berechtigungen.
- Auswahl sicherer Passwörter
- Kontensperrung nach mehrmaliger falscher Passwordeingabe

2. Verfügbarkeit und Integrität, Belastbarkeit

2.1. Datenträgerkontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass unbefugte Personen Datenträger nicht lesen, kopieren, verändern, verschieben, löschen oder vernichten können.

Technische Massnahmen

- Verwendung von Passwörtern/Codes auf transportierbaren Geräten (Mobile Devices, Notebooks)
- Datenzugriffe nur mit Authentifizierung

Organisatorische Massnahmen

- Zuteilung von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Datenträgern mittels Berechtigungskonzept*
- Inventarisierung von Geräten mit Datenspeicher
- Sichere Bereinigung von Datenträgern vor der Wiederverwendung
- Physische Löschung von Datenträgern
- Sicheres Löschen/Vernichten nicht mehr benötigter Daten/Akten
- Aktenvernichter zur Vernichtung von Unterlagen mit Personendaten

2.2 Speicherkontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass unbefugte Personen Personendaten im Speicher nicht speichern, lesen, ändern, löschen oder vernichten können.

Technischer Massnahmen

- Login mit Benutzername und Passwort
- Vorgaben an Passwortkomplexität
- Verwenden von sicheren Passwörtern/Codes auf transportierbaren Geräten (Mobile Devices, Notebooks)
- Multifaktor Authentifizierung
- Multifaktor Authentifizierung für externe Zugriffe

Organisatorische Massnahmen

- Einsatz von Rollen- und Berechtigungskonzepten
- Zuteilung von Rechten zur Eingabe, Änderung oder Löschung von Daten mittels Berechtigungskonzept

2.3 Transportkontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass unbefugte Personen bei der Bekanntgabe von Personendaten oder beim Transport von Datenträgern Personendaten nicht lesen, kopieren, verändern, löschen oder vernichten können.

Technische Massnahmen

- Transportverschlüsselung, Verwendung verschlüsselter Verbindungen (TLS wie z.B. bei https, sftp)
- Einsatz von VPN-Verbindungen
- Authentifizierung für den Datenzugriff
- Passwortsicherung

Organisatorische Massnahmen

- Risikorechte Auswahl bei Festlegung der Transporteure
- Dokumentierte Übergabe von Datenträgern an Empfänger
- Regelung von Rückgabe oder Löschung falls vorübergehend

2.4. Wiederherstellung

Massnahmen, die gewährleisten, dass die Verfügbarkeit der Personendaten und der Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederhergestellt werden können.

Technische Massnahmen

- Festplattenspiegelung
- Datensicherungen (Backups)
- Sicherstellung der Verwendbarkeit von Backups
- Trennung von Produktiv- und Testumgebung
- Physische Trennung (Systeme / Datenbanken / Datenträger)
- Wiederanlauf des Serversystems in vordefinierter Zeit

Organisatorische Massnahmen

- Unterbringung von Backupsystemen in getrennten Räumlichkeiten und Brandabschnitten
- Aufbewahrung der Backupmedien an sicherem Ort in anderem Gebäude
- Kontrolle von Datensicherungsvorgängen
- Geeignete Lagerung von Archiv-Speichermedien (z.B. Abschliessbarkeit, keine hohe Feuchtigkeit)

2.5. Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Datenintegrität

Massnahmen, die gewährleisten, dass alle Funktionen des automatisierten Datenbearbeitungssystems zur Verfügung stehen (Verfügbarkeit), Fehlfunktionen gemeldet werden (Zuverlässigkeit) und gespeicherte Personendaten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden können (Datenintegrität).

Technische Massnahmen

- Klimatisierte Serverräume
- Serverräume in separatem Brandabschnitt
- Festplattenspiegelung
- USV-Lösung (Unterbrechungsfreie Stromversorgung)

2.6. Systemsicherheit

Massnahmen, die gewährleisten, dass Betriebssysteme und Anwendungssoftware stets auf dem neusten Sicherheitsstand gehalten und bekannte kritische Lücken geschlossen werden.

Technische Massnahmen

- regelmässige Aktualisierung von verfügbaren Soft- und Firmwareupdates
- regelmässige Aktualisierung von Firewalls
- regelmässige Aktualisierung von Spamfiltern
- regelmässige Aktualisierung von Anti Viren Software

Organisatorische Massnahmen

- Patch Management (Prozess zur Durchführung von Updates für Software)
- Privileged Access Management (PAM): Überwachung kritischer Ressourcen, um unbefugte Zugriffe zu erkennen und abzuwehren.

3. Nachvollziehbarkeit

3.1. Eingabekontrolle

Massnahmen, die gewährleisten, dass überprüft werden kann, welche Personendaten zu welcher Zeit und von welcher Person im automatisierten Datenbearbeitungssystem eingegeben oder verändert werden.

Technische Massnahmen

- Über OS-Standard hinausgehendes Log-Konzept
- Protokollierung von Zugriffen und etwaiger Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Dedizierter Logserver mit kontrolliertem Zugriff
- Schutz der Protokolldaten vor unbefugtem Zugriff und unbefugter Manipulation

Organisatorische Massnahmen

- Übersicht, mit welchen Programmen Daten eingegeben, geändert oder gelöscht werden können
- Rückverfolgbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch Benutzer (nicht Benutzergruppen)
- Festlegung wer zu welchen Eingaben/Änderungen berechtigt ist.

3.2 Erkennung und Beseitigung

Massnahmen, die gewährleisten, dass Verletzungen der Datensicherheit rasch erkannt (Erkennung) und Massnahmen zur Minderung oder Beseitigung der Folgen ergriffen werden können (Beseitigung).

Technische Massnahmen

- Firewalls
- Spamfilter
- Endpoint-Security Software
- System zur Erkennung von Angriffen gegen ein Computersystem/Rechnernetz: Intrusion Detection System (IDS)

Organisatorische Massnahmen

- Weisung zu Datenschutz
- Schulung betreffend Datenschutz, inklusive Datensicherheit
- Vertretungsregelungen für Mitarbeiter
- Vorgehensweise zum Umgang mit Sicherheitsvorfällen (Identifizierung, Eingrenzung, Beseitigung, und Erholung) vorbereitet
- Katastrophen- oder Notfallplan (z.B. Hackerangriffe, Wasser, Feuer, Explosion, Androhung von Anschlägen, Absturz, Erdbeben)