

AGB FileMaker Hosting – Innodat AG

1.2.2024, V2.3

1. Angebot und Geltungsbereich der AGB

- 1.1. Die Firma Innodat AG in Sissach, im folgenden Text als Provider bezeichnet, bietet Enterprise, KMU, Non-profit Organisationen, staatlichen Einrichtungen, sowie Privatpersonen Hosting und Dienstleistungen im Bereich des FileMaker Hosting an.
- 1.2. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Dienstleistungen des Providers im Bereich FileMaker Hosting.
- 1.3. Kunden, die eine Dienstleistung des Providers in Anspruch nehmen, anerkennen damit diese AGB, sofern sie nicht ausdrücklich mitteilen, dass sie andere Regelungen wünschen.
- 1.4. Regelungen und Bedingungen, die von diesen AGB abweichen, werden zwischen dem Provider und dem betreffenden Kunden schriftlich vereinbart.
- 1.5. Wenn beide Parteien AGBs anwenden wollen, gelten die übereinstimmenden Punkte. Über die abweichenden Punkte muss, wenn diese Punkte wesentliche Bestandteile des Vertrages darstellen, verhandelt werden. In Bezug auf die unterschiedlichen unwesentlichen Vertragsbestandteile ist der Vertrag trotzdem gültig.

2. Vertragsbeginn, -dauer und -kündigung

- 2.1. Der Vertrag tritt mit dem elektronischen Einverständnis (E-Mail) zu diesen Bestimmungen oder der schriftlichen Unterzeichnung des Angebotes in Kraft. Der Vertrag für alle Produkte wird auf 12 Monate abgeschlossen, sofern nicht anders vereinbart wurde.
- 2.2. Der Vertrag kann von beiden Parteien, jeweils 30 Tage vor Ablauf der Vertragsdauer, nur in schriftlich Form per E-Mail oder Brief mit entsprechender gültiger Unterschrift gekündigt werden. Die Daten des Kunden können gegen eine Gebühr nach Aufwand auf ein Speichermedium des Kunden übertragen werden.
- 2.3. Wird der Vertrag 30 Tage vor Ablauf nicht gekündigt, verlängert sich dieser jeweils stillschweigend um weitere 12 Monate und kann erst auf den nächsten Ablauf gekündigt werden.
- 2.4. Ändert der Provider seine Angebote und Preise, so hat er dies dem Kunden rechtzeitig mitzuteilen. Der Vertrag läuft zu den alten Bedingungen und Preisen bis zum Ende der nächsten Kündigungsfrist weiter. Erfolgt keine Kündigung wird der Vertrag zu den neuen Bedingungen und Preisen desjenigen Angebotes weitergeführt, welches dem bisherigen Angebot am meisten entspricht.
- 2.5. Sollte der Provider den Service einstellen, so verpflichtet er sich dazu, dies dem Kunden so früh wie möglich mitzuteilen. Sodann hat der Kunde das Recht, den Vertrag sofort aufzulösen.
- 2.6. Nach Vertragsende bleiben die Daten des Kunden 30 Tage auf den Servern des Providers erhalten. Nach Ablauf dieser 30 Tage werden alle Kundendaten vollumfänglich von sämtlichen Systemen des Providers gelöscht.
- 2.7. Alle Nebenabreden, Zusicherungen und Änderungen sind für die Produkte oder Dienstleistungen des Providers nur nach ausdrücklicher schriftlicher oder elektronischer Bestätigung verbindlich.
- 2.8. Der Provider allein ist berechtigt, dieses Vertragsverhältnis sowie alle weiteren Verhältnisse mit dem Kunden auf eine andere Vertragspartei zu übertragen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung allfällig geleisteter Initialzahlungen nach erfolgter Kündigung.

3. Kommunikation & Support

- 3.1. Der Kunde teilen dem Provider per E-Mail, per Telefon oder mündlich im Kundengespräch mit, welche Dienstleistungen oder Produkte er beziehen möchten. Der Kunde erhält immer eine Offerte inkl. Verweis auf die AGB für die gewünschten Dienstleistungen oder ausgewählten Produkte.
- 3.2. Auf der Rechnung wird der Kunde erneut auf die AGB mit Verweis auf die Webseite aufmerksam gemacht. Mit dem Beginn der Nutzung des Hosting-Services stimmt der Kunde den AGBs des Providers vollumfänglich zu.
- 3.3. Auf Wunsch unterstützt der Provider den Kunden bei technischen Fragen, Installations- und Anwendungsproblemen. Diese Dienstleistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Alle Anfragen werden vom Kunden in schriftlicher Form per E-Mail oder im eigens dafür zur Verfügung gestellten Online Ticketing-System an den Provider gestellt.
- 3.4. Änderungen der AGB bezugnehmend auf technischen, sicherheitsrelevanten und organisatorischen Ursprungs werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt.

4. Lieferumfang

- 4.1. Der Lieferumfang entspricht der elektronisch getätigten Produktauswahl inkl. allfälligen Option oder der schriftlich definierten Servicekonfiguration.
- 4.2. Der Kunde hat nach der Bereitstellung (Benachrichtigung per E-Mail) innert einer Frist von 10 Tagen nach Erhalt zu prüfen und allfällige Mängel so rasch als möglich schriftlich beim Provider zu beanstanden. Nach Ablauf der Frist werden allfällige Zusatzaufwände in Rechnung gestellt.

5. Gültigkeit, Preise und Verrechnung

- 5.1. Die Angebote und Preise auf der Webseite sind unverbindlich und können vom Provider jederzeit geändert werden.
- 5.2. Alle Offerten/Angebote haben eine Gültigkeit von 30 Tagen, sofern keine andere Frist verabredet ist und diese sind klar als solche erkennbar.
- 5.3. Die Installation, Konfiguration und der Unterhalt von Server Plugins wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 5.4. Die Installation, Konfiguration und der Unterhalt eines vom Kunden gelieferten SSL Zertifikats wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 5.5. Die Preise verstehen sich grundsätzlich exkl. Mehrwertsteuer in Schweizerfranken. Vertragsnehmern aus der Schweiz (CHF) wird die schweizerische Mehrwertsteuer verrechnet.
- 5.6. Nicht benutzte oder nur teilweise benutzte Produkte oder Dienstleistungen werden nicht rückvergütet.
- 5.7. Es ist grundsätzlich verboten, irgendwelche vom Provider bezogenen Leistungen, z.B. Speicherplatz, an Dritte unterzuvermieten.

6. Zahlungsbedingungen

- 6.1. Alle Produkte werden immer jährlich und im Voraus für die gesamte Vertragsdauer in Rechnung gestellt, auch wenn Preise auf Monatsbasis angegeben werden.
- 6.2. Die Zustellung der Rechnung an den Kunden erfolgt grundsätzlich nur per E-Mail. Verlangt der Kunde eine Zustellung per Post, so kann der Provider hierfür eine angemessene Gebühr in Rechnung stellen.
- 6.3. Befindet sich ein Kunde in Zahlungsverzug oder wird die Rechnung nicht innert 60 Tagen nach Rechnungsdatum bezahlt, wird das entsprechende Produkt pausiert. Der Kunde wird per E-

Mail über die Pausierung informiert. Des Weiteren muss der Kunde eine Bearbeitungsgebühr für die Entsperrung bezahlen. Der Kunde hat die Möglichkeit den ausstehenden Rechnungsbetrag inkl. einer Bearbeitungsgebühr zu begleichen. Bei Erhalt des Rechnungsbetrags inkl. Bearbeitungsgebühr wird das entsprechende Produkt unverzüglich wieder aktiviert. Bleibt eine Zahlung länger als 90 Tage offen, wird der Vertrag fristlos gekündigt und alle Daten des Kunden werden innert 10 Tagen gelöscht.

7. Verpflichtungen des Providers

- 7.1. Der Provider stellt dem Kunden das ausgewählte Hosting-Produkt, wie auf der Webseite aufgeführt, zur Verfügung. Der Provider gewährleistet die grundsätzliche Gebrauchstauglichkeit des gelieferten Hosting-Produkts.
- 7.2. Der Provider verpflichtet sich, zur Sicherheit der eigenen Systeme und der Dienstleistung, die wirtschaftlich zumutbaren und die entsprechend dem aktuellen technischen Stand verhältnismässigen Massnahmen zu treffen.
- 7.3. Der Provider verpflichtet sich, Wartungsarbeiten, jegliche Ausbauten der Dienstleistungen und/oder Einführungen neuer Hard- und Software wo möglich nicht zu den üblichen Geschäftszeiten vorzunehmen. Er informiert den Kunden über vorhersehbare Betriebsunterbrüche.
- 7.4. Bei nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrüchen informiert der Provider seinen Kunden so unverzüglich per Mail oder über eine Nachricht auf der Startseite seiner Webseite. Er verpflichtet sich, die Störung im Rahmen seiner Möglichkeiten unverzüglich zu beheben.
- 7.5. Der Provider trifft alle Massnahmen die nach der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung (im Besonderen Art. 9 VDSG; SR 235.11) gefordert, dem Stand der Technik und gestützt auf einschlägige internationale Normen und Standards (beispielsweise ISO 27001) geeignet sind. Des Weiteren hält sich der Provider an die Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- 7.6. Der Service beinhaltet eine Verschlüsselung der Kundendaten zum Schutz vor Einsicht durch Dritte «in Transit». Zur Verschlüsselung der Daten auf den Servern der Innodat «at Rest» wird optional angeboten und deren Konfiguration wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 7.7. Der Provider sichert regelmässig auf dem Server vorhandene Daten ab. Die Sicherung stellt ein Abbild zu einem gewissen Zeitpunkt dar. Der Provider übernimmt keine Haftung beim Verlust von Daten des Kunden. Die Suche von Daten, falls vorhanden, wird nach Aufwand verrechnet.
- 7.8. Erbringt der Provider kostenlose Zusatzleistungen, so hat der Kunde darauf keine Erfüllungs- oder Gewährleistungsansprüche. Der Provider ist berechtigt, vergütungsfrei zur Verfügung gestellte Dienste einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Bezahlung anzubieten. In einem solchen Fall wird der Provider den Kunden rechtzeitig informieren.

8. Verpflichtungen des Kunden

- 8.1. Der Kunde verpflichtet sich explizit, darauf zu achten, dass keine illegalen, straf- zivil- oder öffentlich rechtlich relevanten Inhalte in seinen Daten vorhanden sind. Der Provider ist nicht verpflichtet, die Inhalte der Datenbanken des Kunden zu überprüfen. Der Kunde sichert zu, dass er den Server Speicherplatz nicht zur Speicherung oder Verbreitung rechts- und sittenwidrigen, insbesondere obszönen, bedrohlichen oder verleumderischen Materials verwenden wird. Der Kunde ist ausserdem verpflichtet, keine strafbaren, jugendgefährdenden, insbesondere pornografischen oder gewaltverherrlichenden Inhalte weder zu verbreiten, anzubieten oder zugänglich zu machen oder Gelegenheiten zu sexuellen Handlungen anzubieten, anzukündigen, anzupreisen, bekanntzugeben oder sonst zugänglich zu machen oder personenbezogene Daten zu verarbeiten, wenn die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen nicht vorliegen. Es ist auch nicht gestattet, urheberrechtlich geschützte Werke (darstellende Kunst, Musik, Literatur, Software etc.) zu vervielfältigen, zu verbreiten oder sonst zu nutzen, wenn die rechtlichen Voraussetzungen nicht vorliegen. Ebenso ist es

untersagt, extreme religiöse oder politisch extreme Inhalte zu verbreiten, anzubieten oder zugänglich zu machen. Der Kunde verpflichtet sich, mit seinem Angebot keinerlei Warenzeichen-, Patent oder andere Rechte Dritter zu verletzen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Provider im Falle einer strafrechtlichen Verfolgung mit den Behörden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen vollumfänglich kooperiert.

- 8.2. Der Kunde hält sich an die Datenschutzverordnung, gestützt auf die des Providers auf Artikel 13 der schweizerischen Bundesverfassung und auf die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bundes (Datenschutzgesetz, DSG).
- 8.3. Der Kunde sorgt dafür, dass die Grösse seiner Datenbanken die vereinbarte Datenmenge nicht überschreitet. Sollte dies doch geschehen, so kann der Kunde auf ein Produkt mit einer höheren Datenmenge verwenden. Dafür wird ihm vom Zeitpunkt der Inanspruchnahme an der höhere Preis berechnet und zwar pro rata temporis für die restliche Vertragsdauer. Erfolgt keine Kündigung wird der Vertrag für das neue Produkt mit der höheren Datenmenge fortgesetzt.
- 8.4. Der Kunde stellt sicher, dass er nicht durch seine eigene Software Gefahrenquellen verbreiten, die die Dienstleistung des Providers oder Dritte stören können.
- 8.5. Der Kunde verpflichtet sich, keine übermässigen Belastungen der Netze durch ungezielte oder unsachgemässe Verbreitung von Daten herbeizuführen.
- 8.6. Der Kunde haben dem Provider Störungen oder Mängel unverzüglich zu melden.
- 8.7. Das Hosting Angebot beinhaltet keine Claris FileMaker Lizenzen. Der Kunde bringt eine gültige und aktuelle FileMaker Lizenz für den Betrieb des Servers (BYO). Lizenzen können von Claris oder über den Provider gekauft werden. Die Installation des Lizenzzertifikats wird vom Provider vorgenommen.
- 8.8. Der Kunde ist zur Zahlung der geschuldeten Gebühren für die beanspruchten Leistungen verpflichtet.
- 8.9. Bei Pflichtverletzungen von Kunden nach Ziffer 8.1 bis 8.6 hat der Provider das Recht die entsprechende Dienstleistung sofort zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen, ohne vorausbezahlte Beträge zurück erstatten zu müssen. Weiter kann der Provider Schadenersatz fordern.
- 8.10. Der Kunde haftet dem Provider gegenüber für sämtliche Schäden und stellen ihn von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf die Verletzung ihrer Verpflichtungen gemäss Abschnitt Ziffer 8.1 bis 8.6 zurückzuführen sind.

9. Haftung

- 9.1. Der Provider schliesst grundsätzlich jede Haftung soweit gesetzlich möglich und zulässig (gilt auch für Drittpersonen) aus.
- 9.2. Der Provider beschränkt seine Haftung auf Schäden, die auf vorsätzliche Vertragsverletzungen oder grobe/mittlere Fahrlässigkeit des Providers oder seiner Mitarbeitenden zurückzuführen sind. Entstehen solche Schäden, haben der Kunde Mängel und Störungen dem Provider unverzüglich mitzuteilen.
- 9.3. Der Kunde ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Softwareentwicklung und Wartung Fehler einschleichen können, so dass das Unternehmen nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen kann.
- 9.4. Der Provider haftet nicht für Mängel und Störungen, die er nicht zu vertreten hat, vor allem nicht für Sicherheitsmängel und Betriebsausfälle von Drittunternehmen, mit denen er zusammenarbeitet oder von denen er abhängig ist.
- 9.5. Weiter haftet der Provider nicht für höhere Gewalt, unsachgemässes Vorgehen und Missachtung der Risiken seitens des Kunden oder Dritter, sowie für übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel des Kunden oder Dritter, Eingriffe des Kunden

oder Störungen durch Sicherheitsverletzung welche durch den Kunden oder sein Infrastruktur entstanden sind. (Phishing E-Mail, Trojaner, Viren, Würmer usw.).

- 9.6. Der Kunde erklärt sich mit der elektronischen Übermittlung seiner durch die Produkte des Providers verschlüsselten Daten über eine öffentliche Netzwerkinfrastruktur (Internet) einverstanden. Der Kunde trägt das Risiko allfälliger Datenverluste beim Transport.
- 9.7. Der Provider informiert den Kunden auf seiner Website über die Handhabung der Datenschutzerklärung und allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 9.8. Der Provider übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden durch den Inhalt seiner Datenbanken oder durch die Übertragung der betreffenden Informationen im Internet entstehen.

10. Datensicherung

- 10.1. Der Kunde ist allein für die regelmässige Sicherung seiner Daten und Programme verantwortlich. Der Provider empfiehlt ihm die regelmässige Sicherung. Dem Kunden steht eine Downloadfunktion für Backups über die vom Provider zur Verfügung gestellte Administrationskonsole auf dessen Webseite zur Verfügung.
- 10.2. Der Provider führt selbst in gewissen Abständen, jedoch nicht zwingend zu regelmässig wiederkehrenden Zeitpunkten Sicherungen der Elemente auf ihren Systemen durch (Datenbanken und Dateien). Er bewahrt diese gesicherten Elemente gemäss Angaben auf der Webseite geo-redundant auf. Diese Datensicherung durch den Provider entbindet jedoch den Kunden in keinem Fall von seiner primären Sicherungspflicht.
- 10.3. Gegen eine im Einzelfall zu vereinbarende separate Vergütung ist der Provider bestrebt, dem Kunden im Falle eines bei diesem entstandenen Datenverlustes im Rahmen ihrer Möglichkeiten behilflich zu sein. Der Provider übernimmt jedoch keine Garantie und keine Verpflichtung; eine solche kann auch nicht aus freiwillig geleisteten Hilfestellungen abgeleitet werden.

11. Urheber- und Nutzungsrechte

- 11.1. Benützt der Provider Software von Dritten, so verbleiben diese sämtlichen Rechte daran, ausser es besteht zwischen den Dritten, dem Dienstleister und/oder dem Kunden eine anderweitig lautende Vereinbarung. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls die Zusatzbedingungen des Providers. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen darüber kann der Kunde jederzeit auf der Webseite des Providers herunterladen.
- 11.2. Benutzt der Kunde selbst entwickelte Software oder Software von Dritten, so verbleibt das Urheberrecht bei dem Kunden bzw. dem Dritten. Der Kunde stellt den Provider frei von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter aus der betreffenden Software.
- 11.3. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Gestaltung und dem Inhalt der Datenbanken darauf zu achten, dass sie keine urheberrechtlichen Ansprüche Dritter verletzen. Sollte es doch zu einer Verletzung von Ansprüchen kommen, stellt der betreffende Kunde den Dienstleister von urheberrechtlichen Ansprüchen Dritter frei.

12. Datenschutz und Geheimhaltung

- 12.1. Der Provider trägt Sorge dafür, dass personenbezogene Daten von Kunden nur erhoben, gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies zur Erbringung der Leistungen erforderlich und durch gesetzliche Vorschriften erlaubt, oder vom Gesetzgeber angeordnet sind.
- 12.2. Für den Fall, dass im Rahmen der Nutzung der Leistungen datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen des Kunden eingeholt werden, wird darauf hingewiesen, dass diese durch den Kunden jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden können.

- 12.3. Soweit eine Verarbeitung von Daten im Auftrag vorliegt, kann der Kunde um Abschluss eines Auftragsdatenverarbeitungsvertrages bitten. In dem Zusammenhang ändert der Provider unter Umständen auch Details der Verarbeitung von Daten über dessen Datenbanken. Eine jeweils aktuelle Information zu Zweck, Art und Umfang der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten sind den Datenschutzhinweisen zu entnehmen, die unter dem Link „Datenschutz“ jederzeit abgerufen werden können.
- 12.4. Beide Vertragsparteien behandeln alle Informationen, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, vertraulich. Insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln.
- 12.5. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrages hinaus.
- 12.6. Beide Parteien verpflichten Angestellte, Berater oder sonstige Drittpersonen, die Einblick in das Know-how und/oder in nicht zur Veröffentlichung bestimmte Informationen des Vertragspartners erhalten, zu ebenso strenger Geheimhaltung.
- 12.7. Der Provider weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend zu gewährleisten ist. Unbefugte können auf unverschlüsselt im Internet veröffentlichte oder übermittelte Daten zugreifen. Der Kunde ist selbst dafür zuständig, die von ihnen im Internet verwendeten Daten zu verschlüsseln, durch die Wahl von sicheren Passwörtern, MFA-Sicherheit, oder sonst wie zu schützen. Der Provider ist dazu nicht verpflichtet.
- 12.8. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Provider die sich in seinem Einflussbereich befindenden Daten des Kunden löschen. Wünschen Kunden dies nicht, müssen sie dies innerhalb von 30 Tagen vor Ende der Vertragslaufzeit dem Provider mitteilen.
- 12.9. Der Provider verpflichtet sich Daten und Informationen des Kunden nicht an Dritte zu verkaufen oder Dritten zur Verfügung stellen.
- 12.10. Die Geheimhaltungsverpflichtung wird aufgehoben, wenn der Provider gesetzlich verpflichtet wird, Drittpersonen, insbesondere staatlichen Stellen, Einblick in die Daten zu gewähren.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Auf diesen Vertrag wird für ausländische Unternehmerkunden Schweizer Recht angewendet. Für Konsumenten des Kunden gilt das Recht ihres Aufenthaltsortes oder Wohnsitzes.
- 13.2. Die Parteien werden sich bemühen, Schwierigkeiten, die sich aus der Durchführung dieses Vertrages ergeben, auf gütlichem Wege beizulegen.
- 13.3. Sollten bestimmte Punkte nicht geregelt oder einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen sich als unwirksam erweisen, so bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die nicht geregelten oder unwirksamen Punkte sind durch solche zu ersetzen, die rechtmässig sind und dem Willen beider Parteien möglichst nahekommen.
- 13.4. Streitigkeiten, welche aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen resultieren, werden nach Schweizer Recht behandelt. Es gilt der Gerichtsstand am Sitz des Providers.