

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Anwendungsbereich

Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (die **AGB**) bestimmen die Nutzungsbedingungen der von Nereida AG (**Nereida**) entwickelten online zugänglichen Applikation "**Nereida**" (die **Applikation**) für die Verwaltung von spezialisierten medizinischen Organisationen, z.B. Praxen, Gruppenpraxen, Kliniken und Spitäler. Die Applikation ermöglicht insbesondere die Verwaltung von Terminen, Rechnungsstellung und Patientendossiers in elektronischer Form. Anderslautende Bestimmungen, die sich aus dem zwischen dem Kunden und Nereida unterzeichneten Vertrag über die Nutzung der Applikation ergeben, sind vorbehalten. Die AGB gelten spätestens, sobald der Kunde durch den von Nereida vorgeschlagenen Vertrag oder ein anderes Dokument, welches auf diese AGB verweist, gebunden ist. Der Kunde und Nereida werden nachfolgend als die **Partei** resp. die **Parteien** bezeichnet.

2. Nutzung der Applikation

2.1. Grundsatz

Nereida gewährt dem Kunden gegen Bezahlung der im Vertrag und in den AGB vorgesehenen Gebühren eine nicht-ausschliessliche Lizenz für den Zugriff auf und die Nutzung der Applikation sowie aller mit der Nutzung der Applikation verbundenen Softwareprogramme und Dienstleistungen.

2.2. Zugriff

Die Nereida Applikation ist über ein Online-Portal mit dem Domain-Namen <https://nereida.cloud/> zugänglich. Der Kunde muss über einen PC/Mac/Tablet verfügen, auf dem ein Internetbrowser installiert ist, sowie über einen Internetanschluss verfügen, der die technische Voraussetzung für ein Zugriff auf die Applikationen erfüllt. Der Kunde anerkennt die dem Internet innewohnenden technischen Unwägbarkeiten und die Tatsache, dass sich daraus möglicherweise Unterbrüche des Zugangs zur Applikation ergeben können.

2.3. Benutzerkonto

Nereida erstellt ein Benutzerkonto, das dem Kunden den Zugriff auf die Applikation und die vom Kunden mithilfe der Applikation verarbeiteten Daten (die **Daten**) ermöglicht. Der Kunde kommuniziert Nereida in der von Nereida festgelegten Weise die Namen der Benutzer, die in seinem Namen zum Zugriff auf die Applikation berechtigt sind. Nereida stellt dem Kunden für jeden berechtigten Benutzer einen Benutzernamen und ein Passwort zur Verfügung. Der Benutzername und das Passwort sind persönlich und vertraulich und dürfen von keiner anderen Person als dem berechtigten Benutzer verwendet werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Nereida unverzüglich über jede Änderung der Identität der Benutzer zu informieren, die auf seinem Konto zum Zugriff auf die Applikation berechtigt sind.

2.4. Funktionsweise der Applikation

Nereida bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen (Best effort), die Applikation verfügbar und einsatzbereit zu halten.

Der Kunde anerkennt, dass das ordnungsgemässe Funktionieren der Applikation voraussetzt, dass der Kunde über eine aktuelle und aktualisierte IT-Infrastruktur (Hardware und Software) verfügt. Vor Beginn der Vertragserfüllung kann der Kunde Nereida über seine IT-Infrastruktur informieren, und Nereida informiert den Kunden über alle mit dieser Infrastruktur zusammenhängenden Elemente, die das ordnungsgemässe Funktionieren der Applikation beeinträchtigen können.

2.5. Nutzungsrecht an der Applikation

Das Nutzungsrecht umfasst das Recht, die Funktionalitäten der Applikation entsprechend ihrem Zweck zu nutzen. Der Kunde darf die Applikation unter keinen Umständen Dritten zur Verfügung stellen, mit Ausnahme der Benutzer, die in seinem Namen zum Zugriff auf die Applikation berechtigt sind. Der Kunde darf die Applikation auch nicht zum Versenden oder Speichern von Elementen verwenden, die Computerviren, Würmer, Trojanische Pferde oder andere Formen von bösartigem Code enthalten. Nereida behält sich das Recht vor, im Falle eines Verstosses gegen die Nutzungsbedingungen den Zugriff des Kunden auf die Applikation aufzuheben, unbeschadet aller deren Rechte, die Nereida aufgrund des Vertrags oder gesetzlich zustehen.

3. Updates, Entwicklung und Wartung

3.1. Updates

Nereida verpflichtet sich, die Applikation zu aktualisieren, um etwaige Funktionsfehler zu verbessern oder zu beheben, und dem Kunden gegebenenfalls die aktualisierten Anweisungen und Hinweise für die Verwendung der Applikation zukommen zu lassen.

3.2. Entwicklung

Nereida behält sich das Recht vor, jederzeit Weiterentwicklungen der Applikation vorzuschlagen, insbesondere neue Versionen, neue Module oder neue Funktionalitäten der Applikation.

Auf Wunsch des Kunden kann Nereida Schnittstellen entwickeln, die es der Applikation ermöglichen, mit allen oder einem Teil der Informationssysteme des Kunden zusammenzuarbeiten. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, wird die Entwicklung von Schnittstellen als der Grundlage des üblichen Stundensatzes von Nereida vergütet.

3.3. Wartung

Nereida verpflichtet sich, die Applikation so zu warten, dass sie so weit wie möglich verfügbar ist und ohne grössere Mängel funktioniert. Der Betrieb der Applikation kann gelegentlich aufgrund von Wartungsarbeiten, die für den ordnungsgemässen Betrieb der Applikation erforderlich sind, ausgesetzt werden. Soweit möglich, werden diese Interventionen ausserhalb der normalen Arbeitszeiten (19.00 bis 6.00 Uhr) und vorzugsweise an Wochenenden durchgeführt. Andernfalls verpflichtet sich Nereida, den Kunden, soweit möglich, im Voraus zu informieren.

Nereida verpflichtet sich, auf eigene Kosten alle wesentlichen Mängel zu beseitigen, die das Funktionieren der Applikation beeinträchtigen und die ihm vom Kunden während der Vertragslaufzeit mitgeteilt werden.

Zur Vermeidung von Missverständnissen ist die Wartung von Schnittstellen, die auf Wunsch des Kunden entwickelt wurden, Gegenstand einer gesonderten Entschädigung, die zwischen den Parteien zu vereinbaren ist.

4. Daten

4.1. Eigentum und Übertragung

Der Kunde ist der ausschliessliche Inhaber der Daten, die vom Kunden mithilfe der Applikation verarbeitet werden. Nereida verpflichtet sich, innerhalb einer angemessenen Zeitspanne eine Kopie aller Daten in einem Standardformat, das in einer gleichwertigen Umgebung ohne Schwierigkeiten lesbar ist, auf die erste schriftliche Anfrage des Kunden hin kostenlos zur Verfügung zu stellen, vorbehaltlich wiederholter oder missbräuchlicher Anfragen; in diesem Fall behält sich Nereida das Recht vor, eine Gebühr zu erheben.

4.2. Datenbearbeitung und Datenschutz

Die Bearbeitung von Personendaten erfolgt gemäss Anhang 1 der vorliegenden AGB.

4.3. Berufsgeheimnis

Nereida, ihre Organe, Angestellten, Vertreter, Hilfspersonen oder Subunternehmer sind verpflichtet, in Bezug auf die Daten, von denen sie Kenntnis erlangen können, das Berufsgeheimnis im gleichen Umfang wie der Kunde zu wahren. Der Kunde verpflichtet sich, Nereida vor und während der gesamten Vertragsdauer zu instruieren und dafür zu sorgen, dass Nereida die im schweizerischen Recht vorgesehenen Verpflichtungen bezüglich des Berufsgeheimnisses einhält.

5. Vergütung

5.1. Grundsätze für die Berechnung der Vergütung

Die für die Nutzung der Anwendung fällige **monatliche Vergütung** wird wie folgt festgelegt:

- Für jede versendete Rechnung an die Krankenkasse / den Patienten und pro Gutschrift, Storno oder Mahnung wird gemäss Vertrag eine Gebühr erhoben.
- Kosten von externen Dienstleistern werden Nereida in Rechnung gestellt, sofern diese explizit ausgewiesen sind.

5.2. Fakturierung

Nereida stellt die für die Nutzung der Anwendung fälligen Gebühren monatlich oder quartalsweise in Rechnung. Die Rechnungen werden elektronisch an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

5.3. Zahlungsverzug

Unbeschadet eventuellen Schadenersatzes fällt durch den Zahlungsverzug des Kunden der rechtlich verbürgte Verzugszins auf die betreffende Rechnung an. Nereida kann dem Kunden ausserdem alle Mahn- und Inkassokosten in Rechnung stellen oder 60 Tage nach Ablauf der Zahlungsfrist den Zugang zu Nereida sperren.

6. Immaterialgüterrecht und Vertraulichkeit

Der Kunde anerkennt ausdrücklich, dass die Applikation und alle mit der Applikation verbundenen Rechte, insbesondere die Rechte am geistigen Eigentum, im alleinigen und ausschliesslichen Eigentum von Nereida liegen. Die AGB räumen dem Kunden keine anderen als die in Art. 2 genannten Rechte an der Applikation ein. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde, die Applikation ausschliesslich zum Zwecke der Vertragserfüllung zu nutzen. Er unterlässt insbesondere alles, dass die folgenden Vorgänge beinhaltet oder zum Ziel hat:

- a. Das Löschen oder Entfernen jeglicher Erwähnung von Nereida als Inhaberin der Rechte in Bezug auf die Applikation, einschliesslich der für den Betrieb der Applikation genutzten Software.
- b. Das Erstellen einer Kopie der gesamten oder eines Teils der von der Applikation verwendeten Softwareprogramme, egal auf welche Weise.
- c. Das Anpassen, Modifizieren, Übersetzen, neu Zusammenstellen oder Verteilen der Applikation.
- d. Das Dekompilieren, Disassemblieren, Reverse Engineering, das Erstellen abgeleiteter Werke von der von der Applikation verwendeten Software oder jegliche Versuche, den Quellcode, die Ideen, auf denen dieser basiert, die Algorithmen, die Dateiformate oder die von der Applikation verwendeten Software-Programmier- oder Interoperabilitätsschnittstellen innerhalb der gesetzlichen Grenzen ausfindig zu machen oder zu rekonstruieren.
- e. Das Eigentum an der von der Applikation verwendeten Software ganz oder teilweise in irgendeiner Weise zu übertragen, zu vermieten, abzutreten oder zu verpfänden.
- f. Software auf der Grundlage von Ideen, Merkmalen, Funktionen oder Grafiken zu entwickeln, die der von der Applikation verwendeten Software ähnlich sind, oder Ideen, Merkmale, Funktionen oder Grafiken aus der von der Applikation verwendeten Software zu kopieren oder Dritte dabei zu unterstützen oder Dritten dieses Vorgehen zu ermöglichen.
- g. Die Verwendung, zu Werbezwecken, des Namens oder der Marke von Nereida oder eines der Partnerunternehmen von Nereida ohne vorherige Zustimmung von Nereida bzw. der Partner.

7. Gewährleistungen

7.1. Sorgfalt

Nereida sichert dem Kunden eine Dienstleistungserbringung im Rahmen des Vertrags in sorgfältiger und professioneller Weise in Übereinstimmung mit den höchsten Industriestandards zu. Nereida bestätigt, dass sie über die technischen und personellen Ressourcen und Kenntnisse verfügt, die zur Erbringung ihrer Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem Vertrag erforderlich sind.

7.2. Geistiges Eigentum an der Applikation

Nereida sichert zu, dass sie nach bestem Wissen und Gewissen über alle für die ordnungsgemässe Vertragserfüllung erforderlichen Rechte des geistigen Eigentums, Lizenzen und Genehmigungen verfügt und dass die Applikation das geistige Eigentum Dritter nicht verletzt.

Nereida verpflichtet sich, den Kunden gegen jede Beschwerde, Anfrage oder Forderung von Dritten zu verteidigen, die auf der angeblichen Verletzung der geistigen Eigentumsrechte Dritter im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags beruhen.

Innerhalb der Grenzen von Art. 8 AGB verpflichtet sich Nereida, den Kunden für jeden Betrag (einschliesslich Gerichts- und Anwaltskosten) zu entschädigen, den der Kunde im Zusammenhang mit einem solchen Anspruch, einer solchen Forderung oder einer solchen Forderung Dritter aufgrund der angeblichen Verletzung von Rechten des geistigen Eigentums zu zahlen haben könnte.

7.3. Keine implizite Gewährleistung

Abgesehen von den in diesem Vertrag ausdrücklich erwähnten Gewährleistungen geben die Parteien keine weiteren Zusicherungen ab, weder ausdrücklich noch stillschweigend. Insbesondere übernimmt Nereida gegenüber dem Kunden keine Gewähr für das Ergebnis der Nutzung der Applikation oder deren Eignung für die vom Kunden beabsichtigten Zwecke, noch dafür, dass die Applikation ohne Fehler oder Bugs funktioniert. Darüber hinaus sichert Nereida nicht zu, dass alle Bugs und Fehler behoben werden.

7.4. Haftung

Die Haftung von Nereida ist auf den direkten Schaden beschränkt, den sie dem Kunden unter Verletzung ihrer Verpflichtungen aus dem Vertrag unrechtmässig zugefügt hat. Bei leichtem Verschulden ihrerseits oder grobem oder leichtem Verschulden einer Hilfsperson ist die Haftung von Nereida auf den Betrag beschränkt, der der gesamten Jahresvergütung nach dem Vertrag für das Jahr entspricht, in dem der Schaden entstanden ist.

Nereida haftet weder für andere Ansprüche oder Klagen noch für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn, Gewinneinbussen, Schäden an Daten oder Personendaten oder den Verlust von Kunden.

Nereida haftet in keinem Fall für Schäden, die durch eine Unterbrechung oder Einschränkung von Dienstleistungen von Telekommunikationsbetreibern oder Stromversorgern oder im Falle höherer Gewalt entstehen.

Der Kunde anerkennt, dass im Falle eines kleineren oder grösseren Fehlers oder Mangels in der Applikation oder einer Schnittstelle die Beseitigung des Fehlers oder Mangels der einzige Anspruch ist, der dem Kunden zur Verfügung steht, unter Ausschluss jeglicher Schadenersatzansprüche nach diesem Art. 8 oder aus Gesetz. Darüber hinaus verzichtet der Kunde auf das Recht, eine Preisminderungsklage einzureichen oder den Vertrag aufzulösen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für seine Tätigkeit korrekten Taxpunktswerte hinterlegt sind.

8. Vertragsdauer und Kündigung

8.1. Dauer

Der Vertrag wird für eine unbestimmte Dauer geschlossen.

8.2. Kündigung

Der Vertrag kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten schriftlich gekündigt werden. Eine sofortige Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Als wichtige Gründe gelten insbesondere der Konkurs einer der Parteien, die Ausstellung eines provisorischen oder definitiven Verlustscheins gegen eine der Parteien oder die Auflösung und Liquidation einer der Parteien. Dagegen gelten Fehler, Bugs oder kleinere oder grössere Mängel in der Applikation oder einer Schnittstelle nicht als wichtiger Grund.

Nereida ist berechtigt, die anwendbaren Geschäftsbedingungen mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende schriftlich zu ändern, wobei der Kunde berechtigt ist, den Vertrag mit einer Frist von 7 Tagen zum Monatsende schriftlich zu kündigen.

8.3. Folgen der Kündigung

Im Falle einer Vertragsauflösung, aus welchem Grund auch immer, verpflichtet sich Nereida, innerhalb einer angemessenen Frist auf erste schriftliche Anfrage des Kunden alle Daten zu vernichten oder zurückzugeben.

in einem Standardformat, das ohne Schwierigkeiten in einer gleichwertigen Umgebung lesbar ist, je nach Wahl des Kunden. Ausser für den Fall, dass der Vertrag aus wichtigem Grund durch den Kunden mit sofortiger Wirkung gekündigt wird, verpflichtet sich der Kunde, Nereida zu entschädigen für alle Dienstleistungen, die bis zum Ablauf der Kündigungsfrist erbracht wurden, sowie alle angemessenen Ausgaben in Verbindung mit der Erfüllung des Vertrags, die Nereida entstanden sind (*pass-through-costs*), die nicht storniert werden können oder für die Nereida keine Rückerstattung erhalten kann.

9. Verschiedenes

9.1. Gesamte Vereinbarung

Der Vertrag und die AGB sowie die ihnen beigelegten oder integrierten Dokumente geben die gesamte Vereinbarung in Bezug auf deren Gegenstand wieder und ersetzen alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen in diesem Zusammenhang. Der Vertrag und die AGB können nur schriftlich geändert werden.

9.2. Vertretungsrecht

Nereida ist berechtigt, sich zur vollständigen oder teilweisen Erfüllung ihrer Pflichten aus dem Vertrag durch Dritte vertreten zu lassen.

9.3. Kein definitiver Verzicht

Verzichtet eine Vertragspartei in einem bestimmten Fall auf die Geltendmachung eines vertraglichen Anspruchs, so stellt dieser Verzicht keinen generellen Verzicht auf dieses Recht dar.

9.4. Bekanntmachungen

Mitteilungen und Benachrichtigungen, die die AGB und den Vertrag betreffen, sind schriftlich, entweder per Post oder per E-Mail, in der Vertragssprache an die im Vertrag angegebenen Adressen zu richten. Für die Wahrung oder Berechnung der gesetzlichen oder vertraglichen Fristen ist das Massgebliche Datum der Tag des Eingangs der Benachrichtigung oder der Tag nach dem ersten erfolglosen Notifikationsversuch.

9.5. Teilnichtigkeit

Sollte eine Bestimmung des Vertrages oder der AGB ungültig oder unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Ist eine Bestimmung ungültig oder unwirksam, so wird sie durch eine gültige Bestimmung ersetzt, deren wirtschaftlicher Zweck, dem mit der ungültigen Bestimmung verfolgten Zweck am nächsten kommt. Dasselbe gilt, wenn eine Lücke entdeckt wird.

9.6. Abwendbares Recht

Auf den Vertrag und die AGB ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

9.7. Gerichtsstand

Alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche, die sich aus dem Vertrag oder den AGB ergeben oder damit zusammenhängen, einschliesslich der Gültigkeit, Nichtigkeit, Verletzung oder Beendigung des Vertrags oder der AGB, werden von den zuständigen Gerichten des Kantons Solothurn, Schweiz, entschieden, wobei der Rechtsweg zum Bundesgericht vorbehalten bleibt.

Nereida AG
Olten, 31. Juli 2026

Anhang 1: Bearbeitung von Personendaten

1.1. Allgemeine Verpflichtung der Parteien

Die Parteien verpflichten sich, ihren Datenschutzpflichten in vollem Umfang nachzukommen, insbesondere bei der Übermittlung personenbezogener Daten zum Zwecke des Zugangs und der Nutzung der Applikation.

Nereida verpflichtet sich als Auftragsdatenbearbeiterin im Sinne dieses Abschnitts, im Namen des Kunden als Verantwortlicher für die Datenbearbeitung im Sinne dieses Abschnitts, nur die nachfolgend definierten Verarbeitungen personenbezogener Daten durchzuführen.

1.2. Verpflichtungen der Auftragsdatenbearbeiterin gegenüber dem Verantwortlichen für die Datenbearbeitung

Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich:

- personenbezogene Daten ausschliesslich für die im Vertrag vorgesehenen Zwecke zu verarbeiten, wobei festgelegt ist, dass die Auftragsdatenbearbeiterin sie ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen nicht wiederverwenden, übermitteln oder anderweitig nutzen darf. In dieser Hinsicht garantiert die Auftragsdatenbearbeiterin, dass ihre Applikation nur die erforderlichen personenbezogenen Daten an die zu diesem Zweck vorgesehenen Empfänger übermittelt.
- Personendaten in Übereinstimmung mit allen dokumentierten Anweisungen des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen zu verarbeiten. Ist die Auftragsdatenbearbeiterin der Ansicht, dass eine Weisung eine Verletzung des schweizerischen Datenschutzgesetzes darstellt, informiert sie unverzüglich den Verantwortlichen für die Datenbearbeitung.
- Die Integrität und Vertraulichkeit der im Rahmen des Vertrags verarbeiteten Personendaten zu garantieren.
- Sicherzustellen, dass die Personen, die nach dem Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugt sind, (i) sich zur Geheimhaltung verpflichten oder einer entsprechenden gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen und (ii) die erforderliche Ausbildung im Bereich des Schutzes personenbezogener Daten erhalten.
- In Bezug auf ihre Geräte, Produkte, Applikationen oder Dienstleistungen die Grundsätze des Datenschutzes bereits in der Entwurfsphase und als Default zu berücksichtigen.

In Bezug auf den Ort der Speicherung von Personendaten und die Sicherheit von Personendaten verpflichtet sich die Auftragsdatenbearbeiterin zur Einhaltung der folgenden Bestimmungen:

- Die Auftragsdatenbearbeiterin garantiert, dass die Personendaten auf einem Server in der Schweiz gehostet werden; alternativ in einem Land, dessen Gesetzgebung ein angemessenes Schutzniveau für natürliche Personen gewährleistet (Art. 6 Abs. 1 DSG), gemäss Veröffentlichung durch den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten EDÖB.
- Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich, folgende Sicherheitsmassnahmen zu treffen, um die sichere Behandlung und Speicherung der verarbeiteten Personendaten zu gewährleisten: Die IT-Infrastruktur, insbesondere die Server, die die Erfassung, Speicherung und Sicherheit der Personendaten ermöglichen, werden von einem oder mehreren spezialisierten Unterauftragnehmern mit Sitz in der Schweiz bereitgestellt, deren Name und allgemeine Geschäftsbedingungen auf Anfrage erhältlich sind.

- Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich, technische und organisatorische Massnahmen zu ergreifen, die ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau gewährleisten, unter anderem eine Backup-Struktur, Mittel zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit von und des Zugangs zu personenbezogenen Daten innerhalb angemessener Fristen im Falle eines physischen oder technischen Zwischenfalls sowie ein Verfahren zur regelmässigen Prüfung, Analyse und Bewertung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich, beim Beizug weiterer Unterauftragnehmer folgende Punkte zu beachten:

- Die Auftragsdatenbearbeiterin kann weitere **Unterauftragnehmer** (im Folgenden als "**nachfolgende Unterauftragnehmer**" bezeichnet) für die Durchführung spezifischer Verarbeitungsaktivitäten einsetzen.
- Im Falle eines geplanten Wechsels des nachfolgenden Unterauftragnehmers hat die Auftragsdatenbearbeiterin den für die Verarbeitung Verantwortlichen vorab schriftlich zu informieren. Aus diesen Informationen müssen die ausgelagerten Verarbeitungstätigkeiten, die Identität und Kontaktdaten des nachfolgenden Unterauftragnehmers und sowie die Eckdaten des Vertrags über die nachfolgende Datenbearbeitung hervorgehen.
- Der nachfolgende Unterauftragnehmer ist verpflichtet, die Verpflichtungen aus diesem Vertrag im Namen und gemäss den Anweisungen des für die Verarbeitung Verantwortlichen zu erfüllen. Es liegt in der Verantwortung der Auftragsdatenbearbeiterin, dafür zu sorgen, dass der nachfolgende Unterauftragnehmer die gleichen ausreichenden Garantien hinsichtlich der Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Massnahmen bietet, damit die Verarbeitung hinsichtlich der Bearbeitung von Personendaten den Anforderungen des schweizerischen Rechts entspricht. Kommt der nachfolgende Unterauftragnehmer seinen Verpflichtungen in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten nicht nach, bleibt die Auftragsdatenbearbeiterin gegenüber dem für die Verarbeitung Verantwortlichen für die Erfüllung der Verpflichtungen des nachfolgenden Unterauftragnehmers durch Letzteren voll verantwortlich.

Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich, in Bezug auf die Rechte der betroffenen Personen Folgendes einzuhalten:

- Es liegt in der Verantwortung des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen, den betroffenen Personen zum Zeitpunkt der Erhebung der persönlichen Daten Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Soweit möglich muss die Auftragsdatenbearbeiterin den für die Verarbeitung Verantwortlichen bei der Erfüllung seiner Verpflichtung unterstützen, Anträgen auf Ausübung der Rechte der betroffenen Personen nachzukommen: Recht auf Auskunft, Recht auf Berichtigung, Löschung und Widerspruch, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Recht auf Datenübertragbarkeit, Recht, nicht automatisierten Einzelfallentscheiden unterworfen zu werden (einschliesslich Profiling).
- Wenn betroffene Personen Anträge an die Auftragsdatenbearbeiterin zur Ausübung ihrer Rechte stellen, so hat die Auftragsdatenbearbeiterin diese Anträge umgehend nach Erhalt per E-Mail an den für die Verarbeitung Verantwortlichen zu senden.

Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich, in Bezug auf spezifische Unterstützung des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen Folgendes zu beachten:

- Die Auftragsdatenbearbeiterin benachrichtigt den für die Verarbeitung Verantwortlichen mit dem von ihr gewählten Kommunikationsmittel über jede Verletzung des Datenschutzes innerhalb von maximal 4 Stunden nach Bekanntwerden. Dieser Meldung sind alle einschlägigen Unterlagen beizufügen, damit der für die Verarbeitung Verantwortliche die zuständige Aufsichtsbehörde erforderlichenfalls über die Verletzung unterrichten kann.
- Die Auftragsdatenbearbeiterin unterstützt den für die Verarbeitung Verantwortlichen bei der Durchführung von Folgenabschätzungen in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten, sofern erforderlich.
- Die Auftragsdatenbearbeiterin unterstützt den für die Verarbeitung Verantwortlichen bei der Durchführung der vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde, sofern erforderlich.
- Die Rückgabe muss mit der Vernichtung aller vorhandenen Datenkopien in den Informationssystemen der Auftragsdatenbearbeiterin einhergehen. Nach erfolgter Vernichtung hat die Auftragsdatenbearbeiterin eine schriftliche Bestätigung der Vernichtung vorzulegen.
- Die Auftragsdatenbearbeiterin teilt dem für die Verarbeitung Verantwortlichen den Namen und die Kontaktdaten seines Datenschutzbeauftragten mit, falls ein solcher bestellt wurde.

Die Auftragsdatenbearbeiterin verpflichtet sich zur Einhaltung der folgenden Dokumentationspflichten:

- Die Auftragsdatenbearbeiterin erklärt, dass sie ein schriftliches Register aller Verarbeitungstätigkeiten führt, die im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen vorgenommen werden, einschliesslich:
 - Den Namen und die Kontaktdaten des für die Verarbeitung Verantwortlichen, in dessen Namen sie handelt, die Namen und Kontaktdaten aller nachfolgenden Unterauftragnehmer und gegebenenfalls des Datenschutzbeauftragten.
 - Die Kategorien von Verarbeitungsvorgängen, die im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen durchgeführt werden.
 - Gegebenenfalls Übermittlungen personenbezogener Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation, einschliesslich der Identifizierung dieses Drittlandes oder dieser internationalen Organisation und, falls erforderlich, Dokumentation, die das Vorhandensein geeigneter Schutzmassnahmen belegt.
 - Soweit möglich, eine allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen, gegebenenfalls einschliesslich unter anderem:
 - Der Pseudonymisierung und Verschlüsselung persönlicher Daten.
 - Der Mittel zur Gewährleistung der kontinuierlichen Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit von Verarbeitungssystemen und -diensten.

- Der Mittel zur rechtzeitigen Wiederherstellung der Verfügbarkeit von und des Zugangs zu persönlichen Daten im Falle eines physischen oder technischen Zwischenfalls.
 - Ein Verfahren zur regelmässigen Prüfung, Analyse und Bewertung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.
-
- Die Auftragsdatenbearbeiterin stellt dem für die Verarbeitung Verantwortlichen die Unterlagen zur Verfügung, die erforderlich sind, um die Einhaltung aller seiner Verpflichtungen nachzuweisen und die Durchführung von Audits, einschliesslich Inspektionen, durch den für die Verarbeitung Verantwortlichen oder einen anderen von ihm beauftragten Prüfer zu ermöglichen und zu diesen Prüfungen beizutragen.

1.3. Pflichten des für die Verarbeitung Verantwortlichen gegenüber der Auftragsgeberin

Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche verpflichtet sich:

- Der Auftragsdatenbearbeiterin die im Vertrag genannten personenbezogenen Daten zur Verfügung zu stellen.
- Zu gewährleisten, dass die persönlichen Daten, die der Auftragsdatenbearbeiterin übermittelt werden, richtig, unverändert und aktuell sind.
- Alle Anweisungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Auftragsdatenbearbeiterin schriftlich zu dokumentieren.
- Vorgängig und während der gesamten Dauer der Verarbeitung sicherzustellen, dass die Auftragsdatenbearbeiterin die vom schweizerischen Bundesgesetz über den Datenschutz festgelegten Verpflichtungen einhält.
- Die Verarbeitung zu überwachen, einschliesslich Durchführung von Audits und Inspektionen in den Räumlichkeiten des der Auftragsdatenbearbeiterin.

Der für die Verarbeitung Verantwortliche gewährleistet, dass die persönlichen Daten seiner benutzenden Kunden und die Daten seiner Mitarbeiter in Übereinstimmung mit dem schweizerischen Datenschutzrecht erhoben und verarbeitet werden und dass diese Verarbeitung zulässig ist.

Der für die Verarbeitung Verantwortliche gewährleistet, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Auftragsdatenbearbeiterin im Rahmen dieses Vertrags nicht durch Gesetz oder aufgrund einer Geheimhaltungspflicht verboten ist und dass die Auftragsdatenbearbeiterin nicht verpflichtet ist, personenbezogene Daten zu verarbeiten, zu deren Verarbeitung der Verantwortliche selbst nicht befugt ist.

* * *

Anhang 2: Service Levels für Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit sowie Verfügbarkeit und Support Prozess

- 2.1. Während der Betriebszeit nimmt Nereida Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Leistungen (z.B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung). Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

- 2.2. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung gelten folgende Betriebs- Reaktionszeiten:

Betriebszeit: Montag bis Freitag von 08.00 - 12.00 Uhr, 13:30 – 17:00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort)

Reaktionszeit: Während der Betriebszeiten, gemäss folgender Prioritäten- und Schweregrad für Störungsmeldungen

Normal (8 Stunden)

Beeinträchtigte Weiterarbeit eines oder mehrerer Mitarbeitenden bei Ausführung von nicht geschäftskritischen Prozessen oder Teilausfall von Nereida (einzelne Funktionen) und wenn temporär- bis zur Behebung der Störung eine Umgehungslösung verfügbar ist.

Kritisch (4 Stunden)

Weiterarbeit eines oder mehrerer Mitarbeitenden bei Ausführung von mittleren geschäftskritischen Prozessen teilweise nicht möglich oder Teilausfall von Nereida (einzelne Funktionen) und wenn temporär- bis zur Behebung der Störung eine Umgehungslösung verfügbar ist.

Notfall (1 Stunde)

Weiterarbeit mehrerer Mitarbeiter bei Ausführung von geschäftskritischen Prozessen nicht möglich oder Gesamtausfall von Nereida sowie wenn keine Umgehungslösung verfügbar ist.

Notfall Meldungen müssen telefonisch gemeldet werden.

- 2.3. Nereida beginnt mit der Behebung der Störung innerhalb der Reaktionszeit. Es werden keine fest definierten Störungsbehebungszeit vereinbart, wobei Nereida dem Kunden eine der Priorität angemessenen Behebungszeit gewährleistet. Für Notfall klassifizierte Störungsmeldungen vereinbaren die Vertragsparteien bei Bedarf und jeweils pro Fall, eine Störungsbehebungszeit, wobei Nereida unaufgefordert und bis zur vollständigen Störungsbehebung dem Kunden mindestens täglich einen Status Update liefert.
- 2.4. Auf Wunsch des Kunden und in Abstimmung mit Nereida, erbringt Nereida ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Betriebszeit.

- 2.5. Nereida gewährleistet mindestens eine Verfügbarkeit der Applikation von 99.7% während der Betriebszeit und pro Quartal. Das heisst, die Applikation darf, einschliesslich allfälliger vorhersehbarer Wartungsunterbrüche, höchstens 66 Stunden pro Quartal nicht verfügbar sein.
- Nereida setzt vorhersehbare Wartungsunterbrüche ausserhalb der Betriebszeit an und teilt sie dem Kunden mindestens 14Tage im Voraus per E-Mail mit.
- 2.6. Nereida wird den Kunden über grössere Aktualisierungen informieren und dem Kunden die Möglichkeit geben, diese Aktualisierungen in einer Nicht-Produktionsumgebung zu testen. Falls ein geplantes Nereida-Release Änderungen seitens Kunde bedingt, soll Nereida dies vorab mit Kunde koordinieren.
- 2.7. Die Kommunikation im Supportprozess (Enduser-Support und-Anfragen sowie Störungsmeldungen) erfolgt pro Störfall oder Supportanfragen immer wie folgt

Kontakt Nereida für betriebliche Unterstützungsleistungen

Mail	support@nereida.swiss
Telefon	+41 32 625 60 40

* * *