

Bedingungen für die Nutzung von "AbaWeb by Fidigit"

1 Vertrag

- 1.1 Diese "AbaWeb by Fidigit"-Bedingungen bilden einen Zusatz zu dem zwischen dem Kunden und der Fidigit (Schweiz) AG, Schweiz, abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen ("Vertrag") und sind integraler Bestandteil des Vertrages. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen "AbaWeb by Fidigit"-Bedingungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Vertrag, hat der Vertrag Vorrang vor den "AbaWeb by Fidigit"-Bedingungen und die "AbaWeb by Fidigit"-Bedingungen vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 AbaWeb von Fidigit

- 2.1 Unter der Bezeichnung "AbaWeb by Fidigit" (nachfolgend AbaWeb genannt) stellt die Fidigit (Schweiz) AG die Software "Abacus" (Software) unter der im Vertrag genannten URL zur vertragsgemässen Nutzung zur Verfügung. Die Software wird auf der von der Fidigit (Schweiz) AG bereitgestellten Infrastruktur implementiert.
- 2.2 Auf Wunsch des Kunden und gegen gesonderte Vergütung kann AbaWeb mittels Schnittstellen in die IT-Umgebung des Kunden integriert werden. Einzelheiten sind im Vertrag geregelt.
- 2.3 Die Fidigit (Schweiz) AG bestätigt, dass sie über die für die Nutzung der Software erforderlichen Rechte verfügt. Der Kunde bzw. die berechtigten Nutzer erwerben lediglich das Recht, die Software gemäss Vertrag zu nutzen, verfügen aber über keine weiteren Rechte. Alle bestehenden oder zukünftigen Immaterialgüterrechte im Zusammenhang mit der Software verbleiben bei der Fidigit (Schweiz) AG oder dem jeweiligen Dritten und bleiben vom Vertrag unberührt.
- 2.4 Für den Fall, dass die Fidigit (Schweiz) AG die Software hostet, verpflichtet sich die Fidigit (Schweiz) AG zu angemessenen Massnahmen, um die Software vertragsgemäss zu betreiben, zu pflegen und dem Kunden zur Verfügung zu stellen.

3 Software

- 3.1 Die Software ist und wird ausschliesslich vom Hersteller der Software weiterentwickelt. Fidigit (Schweiz) AG übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung im Zusammenhang mit der Software oder für Mängel der Software.

4 Hardware und Software beim Kunden oder bei Dritten

- 4.1 Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung der notwendigen IT-Infrastruktur (Hard- und Software) und für den damit verbundenen Betrieb und Unterhalt, der für den Zugang zum AbaWeb-System notwendig ist. Alle in diesem Zusammenhang anfallenden Kosten trägt der Kunde.
- 4.2 Der Kunde ist hinsichtlich der von ihm zur Verfügung gestellten IT-Infrastruktur (Hard- und Software) für geeignete Sicherheitsmassnahmen, wie insbesondere Zugriffsschutz, Datenschutz und Virenschutz, selbst verantwortlich.

- 4.3 Die Fidigit (Schweiz) AG übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung der vom Kunden zur Verfügung gestellten Hard- und Software entstehen, die für den Zugang zu AbaWeb erforderlich ist. Die Fidigit (Schweiz) AG ist auch nicht verantwortlich für Verzögerungen, die darauf beruhen, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachgekommen ist oder für Verzögerungen, die von Dritten zu vertreten sind. In einem solchen Fall verschieben sich allfällig vereinbarte Fristen oder SLAs entsprechend.

5 Zugang und Nutzung

- 5.1 Der Umfang der Nutzung durch den Kunden richtet sich nach dem/den im Vertrag vereinbarten Abonnement(en). Die Fidigit (Schweiz) AG passt die Betriebsparameter von AbaWeb gemäss dem Vertrag an. Eine allfällige zusätzliche Implementierung und Konfiguration wird ebenfalls im Vertrag festgehalten.
- 5.2 Es obliegt dem Kunden zu definieren, welche seiner Mitarbeiter Zugang zu AbaWeb der Fidigit (Schweiz) AG erhalten sollen ("Berechtigte Benutzer"). Die Anzahl der berechtigten Benutzer ist im Vertrag geregelt.
- 5.3 Während der Laufzeit des Vertrages erhalten der Kunde und die berechtigten Nutzer Zugang zur Software gemäss und zu dem im Vertrag definierten Zweck. Vor dem ersten Zugriff auf Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb informiert der Kunde die berechtigten Nutzer über die vertragsgemässe Nutzung und stellt sicher, dass die berechtigten Nutzer den Vertrag einhalten werden.
- 5.4 Berechtigte Benutzer können sich bei Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb mit Hilfe der Zwei-Faktor-Authentifizierung über AbaAccess von Abacus anmelden. Die Nutzung erfordert ein Smartphone.
- 5.5 Der Kunde stellt bei der Fidigit (Schweiz) AG einen schriftlichen Antrag auf Freischaltung für neue berechtigte Benutzer. Sieht der Vertrag eine maximale Anzahl autorisierter Benutzer vor, muss der Kunde bei der Fidigit (Schweiz) AG die Freischaltung weiterer autorisierter Benutzer beantragen. Es liegt im freien Ermessen der Fidigit (Schweiz) AG, ob sie den Zugang für diese zusätzlichen Benutzer gegen eine angemessene Vergütung freischaltet.
- 5.6 Tritt ein autorisierter Benutzer zurück, hat der Kunde die Fidigit (Schweiz) AG unverzüglich schriftlich zu informieren, damit der entsprechende AbaWeb-Zugang der Fidigit (Schweiz) AG entzogen werden kann.
- 5.7 Die Fidigit (Schweiz) AG schliesst, soweit gesetzlich zulässig, jede Haftung für allfällige negative Auswirkungen, welcher Art auch immer, im Zusammenhang mit nicht, nicht rechtzeitig oder nicht korrekt erfolgten Löschungsanträgen aus.
- 5.8 Der Kunde stellt sicher, dass das AbaWeb der Fidigit (Schweiz) AG nur von den berechtigten Nutzern und wie vertraglich vereinbart genutzt wird und dass die berechtigten Nutzer ihre persönliche Zwei-Faktor-Identifikation nicht preisgeben. Die sichere Verwahrung der Zwei-Faktor-Identifikation durch die berechtigten Nutzer und die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzung von Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb durch die berechtigten Nutzer liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die Fidigit (Schweiz) AG übernimmt keine Haftung für Folgen, die sich aus einer unsachgemässen Verwendung der Zwei-Faktor-Identifikation oder aus einem unsachgemässen Zugang zu und einer unsachgemässen Verwendung von Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb ergeben.

- 5.9 Hält sich ein autorisierter Benutzer nicht an die vertraglich vereinbarte Nutzung, informiert der Kunde die Fidigit (Schweiz) AG unverzüglich, damit die Fidigit (Schweiz) AG den entsprechenden Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb-Zugang entziehen kann.
- 5.10 Der Kunde versichert, dass weder er, noch die autorisierten Benutzer oder sonstige Dritte (a) die Software (oder Teile davon) für eine andere als die vertraglich vereinbarte Nutzung verwenden werden; (b) verkaufen, lizenzieren, übertragen, (c) Dritten den Eindruck zu vermitteln, die Software (oder Teile davon) zu verkaufen, zu lizenzieren, zu übertragen, zu vertreiben oder anderweitig zur Verfügung zu stellen; (d) die Software zu vervielfältigen oder für die Entwicklung von Software zu verwenden, zu modifizieren oder anderweitig zu verändern; (e) damit zusammenhängende Prozesse, Algorithmen, Abläufe, Know-how, Hierarchien und Konzepte etc. für die Entwicklung von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen zu verwenden; (f) die Software mit anderen Mitteln oder über andere Websites als über die von Fidigit (Schweiz) AG dafür vorgesehene URL zugänglich zu machen; (g) die Software für einen rechtswidrigen Zweck oder zur Verletzung von Rechten Dritter zu verwenden; (h) die Software zur Übertragung oder Verbreitung von Viren, Computerwürmern, Trojanern, Spyware, Ransomware, Malware oder anderen schädlichen oder potentiell schädlichen Programmen zu verwenden; (i) Hinweise, Urheberrechte, Markenzeichen, Verweise aller Art (einschliesslich über Vertraulichkeit) oder andere Haftungsausschlüsse von der Software zu entfernen oder zu verändern; (j) Server, Systeme, Netzwerke, die für die Bereitstellung der Software verwendet werden, oder die Software selbst zu beeinträchtigen oder zu unterbrechen und nicht gegen die Anforderungen, Anweisungen, Geschäftsbedingungen der entsprechenden Lieferanten zu verstossen; (k) Benchmark-Tests oder andere Vergleiche der Software mit anderen Produkten, Software, Plattformen oder Materialien von Dritten durchzuführen oder zu veröffentlichen; (l) sich Zugang zur Software zu verschaffen, indem sie die von Fidigit (Schweiz) AG vorgesehenen technischen Kontrollen oder Sicherheitsmassnahmen umgehen oder verletzen.
- 5.11 Die Fidigit (Schweiz) AG hat das Recht, aber nicht die Pflicht, die Nutzung der Software durch den Kunden und die autorisierten Nutzer zu überwachen.
- 5.12 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der für ihn geltenden regulatorischen, gesetzlichen und betrieblichen Anforderungen sowie seiner Pflichten gegenüber Dritten, sofern vorhanden. Der Kunde wird die Fidigit (Schweiz) AG über alle für seine Branche geltenden regulatorischen, rechtlichen und betrieblichen Anforderungen informieren, soweit sie für die Erbringung der vertraglichen Leistungen durch die Fidigit (Schweiz) AG relevant sind.

6 Schutz, Sicherheit und Integrität der Daten

- 6.1 Die Fidigit (Schweiz) AG führt die Datenbearbeitung nur im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach den Weisungen des Auftraggebers durch und verwendet die Daten nicht für Zwecke, die nicht durch diesen Vertrag gedeckt sind.
- 6.2 Die Fidigit (Schweiz) AG setzt angemessene administrative, technische und betriebliche Sicherheitsmassnahmen ein, um die Vertraulichkeit der von der Fidigit (Schweiz) AG vertragsgemäss bearbeiteten Daten zu gewährleisten. Die Fidigit (Schweiz) AG stellt sicher, dass die in Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb eingegebenen Daten nur von autorisierten Mitarbeitern der Fidigit (Schweiz) AG eingesehen und bearbeitet werden.
- 6.3 Der Kunde bestätigt, dass die von ihm für die Erbringung der Dienstleistungen der Fidigit (Schweiz) AG zur Verfügung gestellten Daten richtig und vollständig sind. Der Kunde wird die Fidigit (Schweiz) AG unverzüglich informieren, wenn er feststellt, dass Daten nicht richtig oder nicht vollständig sind.
- 6.4 Die Datensicherung des AbaWeb-Systems der Fidigit (Schweiz) AG erfolgt durch die Fidigit (Schweiz) AG auf der Grundlage ihres internen Datensicherungskonzeptes (stündliches Backup). Auf Wunsch des Kunden und gegen separate Vergütung kann die Fidigit (Schweiz) AG eine separate Datensicherung für kundenspezifische Informationen und Daten vornehmen.
- 6.5 Der Kunde ist für die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetze und -vorschriften und seiner diesbezüglichen internen Regeln verantwortlich. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass unter bestimmten Umständen "sensible Personendaten" im Sinne von Art. 3. c. Bundesdatenschutzgesetz (DSG) bearbeitet werden können, die besonderen Anforderungen unterliegen.
- 6.6 Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle gesetzlich vorgeschriebenen Einwilligungen (insbesondere seiner Kunden und/oder Mitarbeiter) für die Bearbeitung von Daten durch Dritte rechtzeitig vorliegen. Fidigit (Schweiz) AG ist berechtigt, diese Einwilligungen beim Kunden einzufordern oder stichprobenartig zu überprüfen und die jeweiligen Einwilligungen zu kontrollieren. Der Kunde entschädigt die Fidigit (Schweiz) AG für allfällige Schäden, die aus Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Verletzung von Ziffer 6 durch den Kunden entstehen.
- 6.7 Allfällige Kosten für die Rekonstruktion von Daten oder das Neuladen von Daten als Folge von Fehleingaben des Kunden werden dem Kunden nach Aufwand verrechnet.
- 6.8 Falls Mitarbeiter des Kunden im Zusammenhang mit den von Fidigit (Schweiz) AG erbrachten Dienstleistungen mobile Endgeräte verwenden, stellt der Kunde sicher, dass alle notwendigen Einwilligungen der Mitarbeiter zur Speicherung eigener Daten (wie z.B. Lohnausweise oder Lohnbescheinigungen) auf dem mobilen Endgerät vorliegen. Die Sicherheit der mobilen Geräte liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.
- 6.9 Verlangt der Kunde während der Vertragsdauer die Löschung von Daten, die er in die Software eingegeben hat, so wird sich Fidigit (Schweiz) AG bemühen, diesem Wunsch nachzukommen, wobei die damit verbundenen Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Der Kunde nimmt jedoch zur Kenntnis, dass eine vollständige Löschung solcher Daten aufgrund automatischer Back-up-Verfahren oder ähnlicher Prozesse nicht gewährleistet werden kann.

- 6.10 Fidigit (Schweiz) AG ist berechtigt, Informationen und Daten, die der Kunde und die berechtigten Nutzer in das AbaWeb-System der Fidigit (Schweiz) AG eingegeben haben, im Zusammenhang mit dem Betrieb der Software und der vertragsgemässen Erbringung der Dienstleistungen zu nutzen und an die berechtigten Nutzer weiterzugeben.

7 Hotline und Unterstützung

- 7.1 Die Fidigit (Schweiz) AG stellt für Supportanfragen eine Telefon- und E-Mail-Hotline ("Hotline") zur Verfügung. Die Nutzung der Hotline durch den Kunden wird gesondert in Rechnung gestellt.

Öffnungszeiten der Hotline	Montag - Freitag (ausgenommen eidgenössische Feiertage), von 8:00 bis 12:00 Uhr / 13:00 bis 17:00 Uhr für Anfragen zu Abacus und AbaWeb. Anfragen über die Hotline sind kostenpflichtig und werden nach effektivem Aufwand zum vertraglich festgelegten Stundensatz verrechnet.
Hotline-Nummer und Hotline-E-Mail-Adresse	Die Hotline ist zu den Hotline-Zeiten wie folgt erreichbar: Telefon: +41 58 906 16 16 E-Mail: • Deutsch: abacus.support@fidinam.ch • Französisch: abacus.support-fr@fidinam.ch Zu internen Qualitätskontrollzwecken können Anrufe aufgezeichnet werden.

- 7.2 Für die Verwaltung der offenen Supportfälle kann der Kunde auf Wunsch das WebTicketing-System nutzen. Die entsprechende Umgebung wird von Abacus Research AG zur Verfügung gestellt.
- 7.3 Mit der Nutzung des WebTicketing-Systems willigt der Kunde in die verschlüsselte Übermittlung der von ihm erhobenen Daten und Informationen über die von der Abacus Research AG zur Verfügung gestellten Datenkanäle und Verfahren an die Fidigit (Schweiz) AG ein.
- 7.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass alle berechtigten Benutzer des Kunden, unabhängig vom Urheber eines WebTickets, alle den Kunden betreffenden WebTickets einsehen können und stellt sicher, dass er über das WebTicketing-System keine Daten an die Fidigit (Schweiz) AG übermittelt, die eines besonderen Schutzes gemäss Ziff. 7.2 bedürfen. Der Kunde erstattet der Fidigit (Schweiz) AG jeden Schaden, der aufgrund von Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Übermittlung von besonders schützenswerten Daten über das WebTicketing-System entsteht.

8 Verfügbarkeit von AbaWeb

8.1 Das AbaWeb der Fidigit (Schweiz) AG steht dem Kunden unter Vorbehalt der nachfolgenden Einschränkungen ganzjährig und wie folgt zur Verfügung:

Betriebszeiten	Täglich: 00:00 Uhr - 24:00 Uhr Ausgenommen: - Mittwoch: 00:00 Uhr - 20:00 Uhr (siehe Wartungsfenster) - Installation von Updates, Service Packs und Hotfixes
Wartungsfenster	Mittwoch von 20:00 - 24:00 Uhr <i>Ausgenommen sind Schweizer Feiertage</i>
Updates, Servicepacks und Hotfixes	Updates, Servicepacks und Hotfixes können von Fidigit (Schweiz) AG jederzeit installiert werden. Systemunterbrüche aufgrund von Updates, Servicepacks und Hotfixes werden im Voraus angekündigt.
Verfügbarkeit	99% während der Betriebszeiten, bezogen auf ein Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird lokal und ohne Netzwerkeffekt auf dem höchsten Service Layer gemessen, für den die Fidigit (Schweiz) AG verantwortlich ist. Entschuldbare Ausfallzeiten gemäss Ziffer 8.3. werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

8.2 Ausfallzeit ist die Zeit, in der das betreffende System für die Endnutzer nicht verfügbar ist. Die Ausfallzeit wird (während der Betriebszeiten) vom Beginn des Ausfalls bis zur Wiederverfügbarkeit des Systems berechnet.

8.3 Die folgenden Ausfälle gelten als entschuldbare Ausfallzeiten und haben keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit:

- Wartungsfenster gemäss Ziffer 8.4

- Ausfallzeiten, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, der autorisierten Benutzer, seiner verbundenen Unternehmen, Dritter oder Dienstleistungsempfänger verursacht werden.
- Ausfallzeiten, die der Kunde zu vertreten hat, z.B. Anwendungsfehler, Fehlmanipulationen.
- Vom Kunden vorgenommene Priorisierungen der verfügbaren Ressourcen.
- Änderungen in der IT-Umgebung durch den Kunden, die der Fidigit (Schweiz) AG nicht gemäss dem vereinbarten Prozess mitgeteilt wurden.
- Umstände, die einen Fall höherer Gewalt darstellen.

8.4 Die regelmässigen Wartungsarbeiten werden mittwochs zwischen 20.00 Uhr und 12.00 Uhr durchgeführt und nicht gesondert angekündigt. Dringend durchzuführende Wartungsarbeiten werden dem Kunden kurzfristig mitgeteilt.

9 Gewährleistung und Haftung

Ziffer 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist nicht anwendbar und wird wie folgt ersetzt:

- 9.1 Die Fidigit (Schweiz) AG wird die vereinbarten Leistungen mit der gebotenen Sorgfalt erbringen. Im Falle einer Vertragsverletzung durch die Fidigit (Schweiz) AG haftet die Fidigit (Schweiz) AG für den nachgewiesenen unmittelbaren Schaden, der vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung der Fidigit (Schweiz) AG auf maximal CHF 20'000 begrenzt.
- 9.2 Die Fidigit (Schweiz) AG übernimmt keine Haftung für Unterbrechungen in der Verfügbarkeit des AbaWeb-Servers der Fidigit (Schweiz) AG. Aktuelle Informationen über Betriebseinschränkungen sind auf der offiziellen Website der Fidigit (Schweiz) AG, per E-Mail oder auch beim zuständigen Einsatzleiter erhältlich.
- 9.3 Die Fidigit (Schweiz) AG übernimmt keine Gewähr für den ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb von Hardware, Software oder anderen Produkten sowie für die störungsfreie Erbringung der Dienstleistungen oder die Erkennung oder Behebung aller Mängel.
- 9.4 Die Fidigit (Schweiz) AG schliesst eine weitergehende Haftung aus dem Vertrag oder aus anderen Rechtsgründen ausdrücklich aus, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

10 Änderungen oder Kündigung von AbaWeb-Abonnements

- 10.1 Mutationen (inkl. Mutationen von autorisierten Benutzern) oder Kündigungen von AbaWeb-Abonnements der Fidigit (Schweiz) AG sind nur dann auf den Folgemonat gültig, wenn sie dem zuständigen Einsatzleiter der Fidigit (Schweiz) AG bis spätestens am 15. des laufenden Monats schriftlich mitgeteilt werden.
- 10.2 Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb darf vom Kunden nur während der Laufzeit des Vertrages genutzt werden.
- 10.3 Werden Fidigit (Schweiz) AG AbaWeb-Abonnements, Gebühren oder Pauschalbeträge für IT-Dienstleistungen nicht bezahlt, ist Fidigit (Schweiz) AG berechtigt, nach Vorankündigung einzelne oder alle Dienstleistungen einzustellen.

- 10.4 Die Fidigit (Schweiz) AG ist ferner berechtigt, den Zugang zum AbaWeb der Fidigit (Schweiz) AG ganz oder teilweise zu entziehen oder zu sperren, wenn (a) die Fidigit (Schweiz) AG Grund zu der Annahme hat, dass der Kunde oder ein berechtigter Nutzer gegen den Vertrag verstösst; (b) der Kunde oder ein berechtigter Nutzer den vertraglichen Mindestmitwirkungspflichten (einschliesslich der Mitwirkung bei Ermittlungen der Fidigit (Schweiz) AG im Hinblick auf vermutete Vertragsverletzungen) nicht nachkommt; (c) Fidigit (Schweiz) AG in gutem Glauben davon ausgeht, dass aufgrund von Sicherheitsproblemen, Systemunterbrechungen, Serverproblemen oder ähnlichen Ereignissen eine Zugangsbeschränkung erforderlich ist, um die Server, Systeme, Informationen oder Daten der Fidigit (Schweiz) AG (einschliesslich der Kundendaten der Fidigit (Schweiz) AG) zu schützen; oder (d) eine Behörde, ein Gericht oder eine ähnliche Institution dies verlangt.
- 10.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Informationen und Daten so aufzubewahren, wie es das Gesetz und/oder die Aufsichtsbehörden verlangen.
- 10.6 Die Fidigit (Schweiz) AG ist berechtigt, Informationen und Daten aus Geschäftsjahren, die mehr als 10 Jahre zurückliegen, auf dem AbaWeb-Server der Fidigit (Schweiz) AG ohne Vorankündigung an den Kunden zu vernichten. Benötigt ein Kunde diese Daten noch, können sie ihm in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden, sofern der Kunde die Herausgabe dieser Daten mindestens 10 Tage vor Ablauf eines Kalenderjahres schriftlich verlangt. Die Kosten für die Aufbewahrung der Daten werden dem Kunden zum Selbstkostenpreis in Rechnung gestellt.
- 10.7 Bei Beendigung des Vertrages kann der Kunde innerhalb von 90 Tagen die Herausgabe seiner Daten in digitaler Form, die sich auf dem AbaWeb-Server der Fidigit (Schweiz) AG befinden, verlangen. Ziff. 10.6 bleibt vorbehalten. Die Kosten für die Übergabe der Daten werden dem Kunden zum Selbstkostenpreis in Rechnung gestellt.