

Allgemeine Geschäftsbedingungen FIVE Informatik AG

1 Anwendungsbereich und Geltung

Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ist die Nutzung von Dienstleistungen und Produkten, die FIVE Informatik AG (nachfolgend «FIVE») gegenüber ihren Kunden (nachfolgend «Kunde») erbringt bzw. anbietet.

Mit der Nutzung der Produkte und Dienstleistungen von FIVE oder durch Unterzeichnung und Retournierung der Offerte, der Auftragsbestätigung, des Dienstleistungsauftrags, des Lizenzvertrags, des Support- und Wartungsvertrags oder des individuellen Vertrags (nachfolgend «Vertrag»), bzw. durch Inanspruchnahme der Dienstleistung oder Bezahlung der Rechnung akzeptiert der Kunde die nachfolgenden Bedingungen unverändert und volumäglich.

Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrags mit dem Kunden.

2 Vertragsbestandteile und Rangfolge

Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der Vertragsbestandteile hat der Vertrag Vorrang vor den AGB inklusive der Anhänge. Diese AGB inklusive der Anhänge haben Vorrang vor dem angenommenen Angebot und das angenommene Angebot hat Vorrang vor dem Pflichtenheft. Abweichende Vereinbarungen der Vertragsparteien im Vertrag bleiben vorbehalten.

Nebenabreden und Abweichungen von diesen AGB inklusive der Anhänge sind ausdrücklich als solche zu bezeichnen. Sie bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Erwähnung und einer gegenseitigen schriftlichen Bestätigung.

3 Vertragsbeginn und Auftragserteilung

Bei Leistungen aus Verträgen gilt der im Vertrag festgelegte Vertragsbeginn. Ohne abweichende Regelung beginnt das Vertragsverhältnis mit der Unterzeichnung des Vertrages oder der Auftragserteilung, jedoch spätestens mit der Bereitstellung der Leistung oder der Aufnahme der Arbeiten. Die Bedingungen zur Vertragsbeendigung sind den Verträgen zu entnehmen.

4 Leistungen der FIVE

FIVE erbringt im Auftrag des Kunden Leistungen wie

- Beratung und Projektmanagement,
- Beschaffung, Konfiguration und Installation von Hard- und Software,
- Vertrieb von Lizenzsoftware,
- Bereitstellung von Online-Services und Cloud-Services,
- Wartung und Support, Instruktion, Ausbildung und Schulung
- und ähnliche Dienstleistungen.

Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem Vertrag. Darin kann auf weitere Dokumente verwiesen werden.

Sofern FIVE aufgrund der entsprechenden Dienstleistungsverträge nicht ausdrücklich werktägliche Leistungen erbringt, führt sie ihre Leistungen im Auftragsverhältnis aus.

5 Leistungen durch Dritte (Subunternehmen)

Die geschuldeten Leistungen werden in der Regel von FIVE erbracht. FIVE ist nach vorgängiger Orientierung und Einwilligung des Kunden berechtigt, die Leistungen auf Dritte (Subunternehmen) zu übertragen (vgl. Anhang 1 ADV-Vereinbarung Ziffer 4.6 Bearbeitung durch Subunternehmen).

6 Leistungen und Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen, Produkte und Services von FIVE ausschliesslich unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen sowie der schweizerischen und internationalen Gesetzgebung zu nutzen.

Der Kunde trifft alle notwendigen und dem Stand der Technik entsprechenden Schutzmassnahmen - insbesondere vertraulich gehaltene Passwörter, aktuelle Virenschutzprogramme sowie eine Firewall - zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in eigene und fremde IT-Systeme sowie zur Einhaltung der geltenden Bestimmungen der Fernmelde- und Datenschutzgesetze sowie des Urheberrechts.

Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen von FIVE weder zur Begehung noch zur Unterstützung strafbarer Handlungen zu nutzen und wird in seinem Verantwortungsbereich die erforderlichen Massnahmen treffen, um zu vermeiden, dass eine strafbare Nutzung durch dem Kunden zugehörige Benutzer oder durch Dritte erfolgt.

Der Kunde ist verpflichtet, FIVE für Ansprüche schadlos zu halten, die gegen diese erhoben werden, weil der Kunde oder dessen Personal oder ihm zugehörige Benutzer die Leistungen in Verletzung dieses Vertrages benutzen oder diese für strafbare Handlungen missbrauchen.

Der Kunde informiert FIVE sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Unterbrechungen von Leistungen, IT-Systemen oder Software sowie insbesondere auch über Fälle von rechts- oder vertragswidriger Verwendung der Leistungen durch die dem Kunden zugehörigen Benutzer sowie durch nicht autorisierte Dritte (z. B. Hacker).

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die sich in seinem Besitz befindlichen IT-Systeme und Software respektive die durch FIVE vermieteten IT-Systeme, Services und Software, welche für die Nutzung der Leistungen eingesetzt werden, sowie die hierzu eingesetzten Daten inklusive Programmdateien vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Beschädigung und Verlust zu schützen.

7 Zahlungsbedingungen

Die Zahlungen sind vom Kunden ohne Abzug zu leisten. Die Rechnung ist in der auf dem Rechnungsformular angegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen. Bei Nichtbezahlung tritt mit der ersten Mahnung der Verzug ein. In diesem Falle ist die FIVE berechtigt, einen Verzugszins in der Höhe von 5% p.a. geltend zu machen. Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Gegenforderungen der FIVE ist ausgeschlossen, außer die vorgängige schriftliche Zustimmung von FIVE liegt vor.

8 Verzug

Die Vertragsparteien kommen bei Nichteinhalten der im Vertrag als verzugsbegründend vereinbarten Termine ohne weiteres in Verzug, bei anderen Terminen nach Mahnung.

Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, so ist FIVE berechtigt, ihre Leistungen zu unterbrechen und/oder zurückzuhalten.

9 Gegenseitige Informations-, Unterstützungs- und Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat die Leistungen von FIVE in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu unterstützen. Außer den vertraglich ausdrücklich festgelegten Mitwirkungspflichten kann FIVE von dem Kunden jederzeit weitere Mitwirkungspflichten verlangen, wenn dies für die ordnungsgemäss Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

Der Kunde bezeichnete entscheidungsberechtigte Kontaktpersonen (inklusive Stellvertreter) die bei Bedarf für FIVE erreichbar sind, erteilt Arbeitsanweisungen, prüft Arbeiten und nimmt Ergebnisse ab. Er gewährleistet zudem den notwendigen Zugang zu Daten, Räumlichkeiten und Arbeitsplätzen.

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, geeignete und erforderliche Sicherheitsmassnahmen, wie beispielsweise eine Datensicherung, zu treffen, um seine Informationen und Daten bei Verlust oder unautorisierte oder unbeabsichtigter Veränderung wiederherstellen zu können.

Die Vertragsparteien informieren sich gegenseitig und frühzeitig über besondere Voraussetzungen sowie über gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften, soweit diese für die Ausführung der Arbeiten von Bedeutung sind.

Kommt der Kunde vorgenannten Pflichten nicht nach und kommt es zu Verzögerungen und/oder Mehraufwänden, gehen die dadurch entstehenden Mehrkosten zu Lasten des Kunden.

10 Geheimhaltung und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch einbezogenen Dritten aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon bei Vertragsverhandlungen und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistungen unbefristet weiter. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

FIVE darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage zu beauftragenden Dritten und Subunternehmen bekanntgeben (vgl. Ziffer 5). FIVE und der Kunde sorgen für den Datenschutz und die Datensicherheit in ihrem jeweiligen Einflussbereich.

FIVE bewahrt Personendaten nur insoweit und so lange auf, als es zur Erbringung der Leistungen erforderlich ist oder FIVE von Gesetzes wegen dazu verpflichtet ist.

Im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen bearbeitet FIVE die Daten des Kunden ausschliesslich zur Erfüllung des Vertrags. Soweit FIVE im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts als Auftragsdatenbearbeiter Personendaten für den Kunden bearbeitet, tut sie dies ausschliesslich auf die in der Vereinbarung zur Auftragsdatenbearbeitung («ADV-Vereinbarung») gemäss Anhang 1 dieser AGB festgelegten Weise und ausschliesslich für die Zwecke des Kunden. In diesem Fall ist der

Kunde allein für die Bestimmung des Zwecks und der Mittel der Bearbeitung bzw. Nutzung der Personendaten durch FIVE im Rahmen des Vertrags verantwortlich, wie insbesondere auch dafür, dass eine solche Bearbeitung nicht geltende Datenschutzgesetze verletzt.

11 Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist für eigene Leistungen (exklusive Handelsware) beträgt dreissig (30) Tage, wenn nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Abnahme der Leistung, spätestens aber fünf (5) Tage nach Leistungserbringung. Jegliche Gewährleistungsansprüche des Kunden gegenüber FIVE für Handelsware sind ausgeschlossen. Es gelten ausschliesslich die Garantiebestimmungen der jeweiligen Hersteller. Der Hersteller ist für die Erbringung der Garantieleistungen direkt verantwortlich. FIVE ist auf Wunsch des Kunden bei der Abwicklung von Garantiefällen behilflich. Jede weitere Gewährleistung, insbesondere ein Anspruch auf Wandelung, Minderung oder Schadenersatz, ist ausgeschlossen. Jegliche Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Leistung nicht vertragsgemäss eingesetzt wird.

12 Haftung der FIVE

FIVE verpflichtet sich, die ihr gemäss Vertrag übertragenen Leistungen getreu und sorgfältig sowie nach dem anerkannten Stand der Technik zu erbringen. Sie haftet nicht für weitergehende Ansprüche oder andere Schäden als die im Vertrag vorgesehenen.

Für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund und soweit gesetzlich zulässig, haftet FIVE ausschliesslich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung von FIVE für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Haftung von FIVE für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Mehraufwendungen, Personalkosten, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter, Reputationsschäden sowie für Schäden aus Datenverlust, ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

FIVE haftet nicht für Schäden, welche durch Fehler, Ausfälle oder Störungen entstehen, die auf Bedienungsfehler des Kunden, auf mangelhafte oder nicht vertragsgemäss Mitwirkung des Kunden oder auf Fehler in IT-Systemen zurückzuführen sind, welche nicht unter der Wartungs- oder Leistungspflicht von FIVE stehen. Dasselbe gilt für Schäden, die durch Software, Hardware oder Dienstleistungen des Kunden oder von Dritten verursacht werden.

FIVE übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die dem Kunden durch missbräuchliche Handlungen Dritter entstehen, einschliesslich Schäden durch Malware (z. B. Viren, Trojaner, Ransomware). Ebenso haftet FIVE nicht für Schäden, die auf die Nichterfüllung vertraglicher Pflichten des Kunden, insbesondere seiner Mitwirkungs-, Informations- oder Sorgfaltspflichten, zurückzuführen sind.

FIVE haftet nicht für Schäden, die auf Umstände zurückzuführen sind, welche FIVE nicht zu verantworten hat und welche die Erbringung der Leistung ganz oder teilweise unmöglich machen, insbesondere bei gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen, höherer Gewalt oder vergleichbaren Ereignissen.

13 Haftung des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber FIVE für durch Absicht oder grobe Fahrlässigkeit verursachte Schäden. Für einfache Fahrlässigkeit ist die Haftung des Kunden ausgeschlossen.

14 Höhere Gewalt

FIVE ist nicht für Vertragsverletzungen verantwortlich, wenn sie die vertraglichen Pflichten aus Gründen höherer Gewalt wie Naturereignisse, Krieg, Aufruhr, Epi- und Pandemien, Unfälle, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen, etc. nicht einhalten kann. FIVE bemüht sich, die vertraglichen Pflichten so rasch wie möglich zu erbringen.

Kann eine Vertragspartei trotz aller Sorgfalt aufgrund von höherer Gewalt ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben, selbst bei relativen und absoluten Fixtagsgeschäften.

15 Änderungen der AGB

FIVE kann die vorliegenden AGB inklusive der ADV-Vereinbarung in Anhang 1 und Anhang 2 bezüglich der technischen und organisatorischen Massnahmen jederzeit ändern. Sie versieht die AGB sowie die einzelnen Anhänge mit einer Versionsangabe. Die jeweils verbindliche Fassung der AGB ist unter www.fiveinformatik.ch/AGB einsehbar und ausdruckbar und tritt mit ihrem Aufschalten und der schriftlichen Ankündigung mittels E-Mail in Kraft. Akzeptiert der Kunde die Änderungen nicht, hat er die Möglichkeit, dies FIVE innert dreissig (30) Tagen seit Erhalt der Mitteilung schriftlich per Einschreiben mitzuteilen. Ohne schriftliche Mitteilung innert dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt. Der Beweis für die Mitteilung hat der Kunde zu erbringen.

Sollten einzelne Teile dieser AGB inklusive der Anhänge ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Fall werden die Vertragsparteien ungültige Bestimmungen durch solche ersetzen, welche in ihrem wirtschaftlichen Zweck den vorherigen möglichst nahekommen.

16 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehungen mit der FIVE unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht.

Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenauf) werden wegbedungen.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz der FIVE Informatik AG.

Schönbühl, Januar 2026

Anhang 1: Vereinbarung zur Auftragsdatenbearbeitung (ADV)

1 Gegenstand und Anwendungsbereich

Die vorliegende Vereinbarung zur Auftragsdatenbearbeitung («ADV-Vereinbarung») konkretisiert die Rechte und Pflichten von FIVE und dem Kunden in Bezug auf datenschutzrechtliche Aspekte, basierend auf den zwingenden Vorgaben, insbesondere dem schweizerischen Datenschutzgesetz.

Die Vereinbarung findet auf alle Tätigkeiten Anwendung, die mit der Auftragsfüllung in Zusammenhang stehen und bei denen Organe und/oder Mitarbeitende der FIVE oder durch die FIVE beauftragte Subunternehmen («Unterauftragnehmer») Personendaten des Kunden bearbeiten.

Im Übrigen erfolgt keine Bearbeitung von Personendaten durch FIVE und Subunternehmen.

Bei der Erbringung der Dienstleistungen hat FIVE bzw. ein durch FIVE beauftragtes Subunternehmen Zugang, Einsicht oder speichert personenbezogene Daten im Auftrag und für die Zwecke des Kunden («Auftragsbearbeitung»).

Von der Auftragsbearbeitung betroffen sind personenbezogene Daten, die der Kunde gemäss seiner Wahl der FIVE zur Datenbearbeitung über gibt.

Der Kunde bestätigt und FIVE anerkennt, dass der Kunde für die Bearbeitung der personenbezogenen Daten nach anwendbaren Datenschutzgesetzen verantwortlich ist und bleibt.

Besteht zwischen dem Kunden und FIVE nebst dieser ADV-Vereinbarung eine separate Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung, gehen die Vertragsbestimmungen der separaten Vereinbarung denjenigen dieser ADV-Vereinbarung vor.

2 Ort der Datenbearbeitung / Datenhaltung

Wird nichts anderes vereinbart, findet die Datenbearbeitung ausschliesslich in der Schweiz statt.

Eine Bearbeitung in anderen Staaten, durch FIVE oder deren Subunternehmen, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden zulässig und nur soweit ein Angemessenheitsbeschluss vorliegt oder durch andere geeignete Garantien ein angemessenes Datenschutzniveau sichergestellt ist.

Die Datenhaltung ist abhängig von den durch den Kunden gewählten Dienstleistungen und Produkten. Sofern nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Datenhaltung auf Servern in der Verantwortung des Kunden (bspw. On-Premise oder Cloud eines Drittanbieters), oder durch FIVE in der Schweiz auf Infrastruktur in Rechenzentren eines Subunternehmens (Standort Schweiz, mindestens TIER 3 oder höher).

FIVE und Subunternehmen haben ausschliesslich, und nur sofern erforderlich, im Rahmen von Projekt- und Supportleistungen Einsicht in die Personendaten, mitunter auch in besonders schützenswerte Personendaten. Dabei unterstehen alle Einsichtnehmenden der strikten Geheimhaltung.

3 Rechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen schriftlich. In dringenden Fällen kann der Kunde Anweisungen auch mündlich erteilen, welche jedoch unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen sind.

Der Kunde informiert FIVE unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmässigkeiten im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Personendaten durch FIVE feststellt.

Der Kunde garantiert, dass alle notwendigen Voraussetzungen resp. Rechtfertigungsgründe für die vertraglich geschuldete Bearbeitung (Einwilligung etc.) vorliegen.

4 Pflichten von FIVE

4.1 Weisungsgebundenheit

FIVE bearbeitet Personendaten ausschliesslich gemäss den Vorgaben dieser Vereinbarung und den weiteren Weisungen des Kunden, es sei denn, FIVE ist gesetzlich zu einer bestimmten Bearbeitung verpflichtet. FIVE verwendet darüber hinaus die Personendaten für keine anderen Zwecke, insbesondere nicht für eigene Zwecke, und ist nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben.

4.2 Informationspflicht

Wenn FIVE, aus welchen Gründen auch immer, ihre Verpflichtungen aus dem Datenschutzgesetz oder aus dieser ADV-Vereinbarung nicht erfüllen kann oder dies absehbar ist, so verpflichtet sie sich, den Kunden zu informieren.

Weiter informiert FIVE den Kunden über:

- jede Anfrage oder jeden Zugriff einer Behörde in Zusammenhang mit der Datenbearbeitung nach der vorliegenden Vereinbarung;

- jede drohende Betreibung, jedes drohende Konkursverfahren oder andere vergleichbare Ereignisse, welches für den Kunden und dessen Personendaten Folgen haben könnten;
- jeden Verlust und jede Nicht-Erneuerung einer datenschutz- oder datensicherheitsrelevanten Zertifizierung.

Bei jedem solchen Ereignis ist der Kunde berechtigt, die Bearbeitung der Daten durch FIVE per sofort und ohne Kostenfolgen auszusetzen.

4.3 Meldung von Verletzungen des Schutzes der Personendaten

Bei einer Störung der Bearbeitung oder einer Datenschutzverletzung leitet FIVE alle zumutbaren, geeigneten und erforderlichen Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung eines eventuellen Schadens für den Kunden oder für betroffene Personen ein.

FIVE verpflichtet sich, den Kunden über Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz der Personendaten oder gegen die in dieser Vereinbarung getroffenen Regelungen und/oder die erteilten Weisungen des Kunden und die nach Absatz 1 getroffenen Massnahmen zu unterrichten.

FIVE dokumentiert den Vorfall und unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner Melde- und Informationspflicht.

4.4 Betroffenenrechte

Die Wahrung der Rechte der betroffenen Person obliegt allein dem Kunden. FIVE wird den Kunden unverzüglich darüber informieren, wenn Betroffene ihre Rechte gegenüber FIVE geltend machen.

FIVE unterstützt den Kunden bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen und in Untersuchungen und Kontrollen durch den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) oder andere Aufsichtsbehörden sowie in allfälligen Strafverfahren nach bestem Wissen und Gewissen.

FIVE wird alle Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Personendaten beantworten. Sie stellt dem Kunden sämtliche für die Erfüllung der Betroffenenrechte notwendigen Daten, die sich in ihrem Besitz befinden, zur Verfügung.

4.5 Vertraulichkeit

FIVE hält bei der Bearbeitung die Personendaten vertraulich und beachtet gegebenenfalls zusätzlich dem Kunden obliegende gesetzliche Schweigepflichten. Sie darf Personendaten Dritten nur mit der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Kunden zugänglich machen, weiterleiten, offenlegen oder Auskünfte über diese erteilen.

FIVE sichert zu, dass sie die bei ihr zur Bearbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Bearbeitung mit den für sie massgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut gemacht hat und sorgt zudem dafür, dass alle nach Massgabe der ADV-Vereinbarung oder einer separaten Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung zur Bearbeitung der Personendaten befugten Personen (Mitarbeitende der FIVE, Subunternehmen, etc.) in gleichem Mass zur Vertraulichkeit verpflichtet werden.

Die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit gilt auch über die Beendigung des Vertrages hinaus.

4.6 Bearbeitung durch Subunternehmen

Die gegenwärtig von FIVE eingesetzten wesentlichen Subunternehmen sind im Vertrag aufgeführt. Als wesentliches Subunternehmen gilt ein solches, welches Aufträge ausführt, deren Nicht- oder Schlechterfüllung einen erheblichen nachteiligen Einfluss auf die Leistungen zwischen dem Kunden und FIVE haben könnte.

Möchte FIVE weitere resp. andere wesentliche als die im Vertrag aufgeführten Subunternehmen beziehen, informiert sie den Kunden vorgängig über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung wesentlicher Subunternehmen. Der Kunde kann Widerspruch gegen diese Änderung erheben. Erhebt der Kunde Widerspruch, ist FIVE die beabsichtigte Änderung untersagt. Im Falle durch den Kunden zugelassener Änderungen aktualisiert FIVE die Liste der wesentlichen Subunternehmen entsprechend und stellt diese dem Kunden unaufgefordert zur Verfügung.

Wo ein Subunternehmen eingesetzt wird, hat FIVE diesem die gleichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden wie die aus dieser Vereinbarung aufzuerlegen. FIVE hat sich zu vergewissern, dass das Subunternehmen diese Verpflichtungen technisch und organisatorisch einhält.

4.7 Kontakt bei FIVE für die datenschutzrechtlichen Belange

FIVE Informatik AG
Datenschutz
Bahnhofstrasse 5
3322 Schönbühl

datenschutz@fiveinfo.ch

5 Technische und organisatorische Massnahmen

FIVE verpflichtet sich, geeignete technische und organisatorische Massnahmen, wie in Anhang 2 (technische und organisatorische Massnahmen) festgelegt, zu implementieren. Sie berücksichtigt dabei auch den erhöhten Schutzbedarf bei besonders schützenswerten Personendaten angemessen.

FIVE beachtet die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenbearbeitung gemäß den anwendbaren Datenschutzvorgaben. Sie gewährleistet die vertraglich vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Datensicherheitsmassnahmen

Die technischen und organisatorischen Massnahmen werden von FIVE regelmäßig anhand des Schutzbedarfs der Personendaten überprüft, bewertet und evaluiert, um die im Hinblick auf ein Risiko für die Persönlichkeit oder die Grundrechte der betroffenen Personen eine angemessene Datensicherheit zu gewährleisten.

6 Kontrollrechte des Kunden

FIVE erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde oder eine von ihm beauftragte Person berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

Dies erfolgt insbesondere durch die Einholung von Auskünften und Anforderung von relevanten Unterlagen, die Einsichtnahme in die Verarbeitungsprogramme oder durch Zutritt zu den Arbeitsräumen von FIVE zu den ausgewiesenen Geschäftzeiten nach vorheriger Anmeldung und unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit.

Diese Informations- und Prüfungsrechte stehen unter dem Vorbehalt des Verhältnismäßigkeitsgebots und der Wahrung der schutzwürdigen Interessen (insbesondere Sicherheits- oder Geheimhaltungsinteressen) von FIVE.

Wenn der Kunde einen unabhängigen externen Prüfer benennt, hat FIVE Anspruch auf eine Kopie des Prüfungsberichts.

In Bezug auf die Kostenübernahme bei Ausübung der Kontrollrechte des Kunden sind folgende Regeln vorgesehen:

a. **Periodische Kontrollen:** Der Kunde ist berechtigt, einmal jährlich eine Kontrolle der FIVE durchzuführen. Diese erfolgt in der Regel in Form eines schriftlichen Fragebogens, basierend auf anerkannten Standards (z. B. ISO/IEC 27001, NIST, ISAE 3000 oder vergleichbare). Jede Partei trägt die ihr im Rahmen dieser periodischen Kontrolle entstehenden Kosten selbst.

b. **Vertiefte Kontrolle:** Sofern der Kunde im Einzelfall eine darüberhinausgehende, vertiefte Kontrolle (bspw. Vor-Ort-Audit, Interview, Akteureinsicht) wünscht, übernimmt der Kunde die bei FIVE nachweislich angefallenen, verhältnismässigen Aufwendungen (inklusive Personalaufwand, Infrastruktur). Ergeben sich im Rahmen der vertieften Kontrolle hingegen konkrete Hinweise auf wesentliche Unregelmässigkeiten bei der Einhaltung von datenschutzrechtlichen Pflichten der FIVE, namentlich von deren Pflichten nach Art. 8 oder Art. 9 DSG, so trägt FIVE sämtliche beim Kunden nachweislich angefallenen, verhältnismässigen Aufwendungen (einschliesslich externer Auditspezialisten, Rechtsberatung und interner Aufwände).

Werden nach Vorlage von Nachweisen oder Berichten oder im Rahmen einer Prüfung Verletzungen dieser Vereinbarung festgestellt, so implementiert FIVE innerst angemessener Frist und kostenlos geeignete Korrekturmaßnahmen.

7 Verfahren nach Beendigung des Auftrages

Bei Beendigung des Auftrages oder auf Verlangen des Kunden hat FIVE die im Auftrag bearbeiteten Daten entweder zu vernichten oder an den Kunden zu übergeben. Ebenfalls zu vernichten sind sämtliche vorhandenen Kopien der Personendaten.

FIVE hat dem Kunden auf Verlangen nach Beendigung des Auftrages die sichere Löschung bzw. die sichere Vernichtung aller in ihrem Besitz befindlichen Unterlagen schriftlich zu bestätigen.

Schönbühl, Januar 2026

Anhang 2: Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Nachfolgend werden die technischen und organisatorischen Massnahmen (»TOM«) beschrieben, die FIVE zur Gewährleistung eines angemessenen Sicherheitsniveaus ergreift – unter Berücksichtigung der Art, des Umfangs, des Kontextes und des Zwecks der Bearbeitung sowie der Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen.

1 Zugangskontrolle

Ein unbefugter Zutritt zu den Datenbearbeitungsanlagen und Datenträgern wird durch geeignete Massnahmen verhindert. Zum Beispiel durch ein Zutrittskontrollsystem (Ausweisleser, Magnetkarte, Chipkarte).

Massnahmen zur Gewährleistung der physischen Sicherheit der Orte, an denen personenbezogene Daten bearbeitet werden:

- FIVE unterteilt die Geschäftsräumlichkeiten in verschiedene stark gesicherte Zonen. Der Empfangsbereich ist während den Arbeitszeiten frei zugänglich. Um in die Büroräumlichkeiten der FIVE zu gelangen, wird ein Badge oder Schlüssel benötigt. Die Badges der Mitarbeiter*innen sind personalisiert. Die Ausgabe der Schlüssel an die berechtigten Personen wird protokolliert. Besucher werden von den verantwortlichen Mitarbeitenden begleitet. Der Zugang zu den separaten Sicherheitszonen ist nur entsprechend autorisierten Mitarbeitenden erlaubt.
- Eine Einbruchmeldeanlage ist installiert und ausserhalb der Geschäftzeiten aktiv.
- Im Falle, dass der Kunde seine Daten bei sich vor Ort speichert, kann FIVE Empfehlungen abgeben, wie diese Räume zu sichern sind. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die nötigen Schutzmassnahmen zu treffen.

2 Zugriffskontrolle / Benutzerkontrolle

Das Eindringen in die IT-Systeme der FIVE und deren Nutzung durch Unbefugte wird verhindert. Zum Beispiel durch Passwortschutz, Benutzersystem, Benutzeridentifikation, Authentifizierung oder Verschlüsselung von Datenträgern. Unerlaubte Tätigkeiten in den IT-Systemen von FIVE ausserhalb eingeräumter Berechtigungen werden verhindert. Zum Beispiel durch bedarfsoorientierte Ausgestaltung des Berechtigungskonzepts und der Zugriffsrechte.

Massnahmen zur Benutzeridentifizierung und -autorisierung:

- Der Zugang zu Informationssystemen ist durch branchenübliche Identifizierungs- und Authentifizierungsverfahren geschützt.
- Arbeitsplatzgeräte wie Workstations und Notebooks werden mit branchenüblichen Methoden verschlüsselt.
- Der Zugriff auf die Systeme von FIVE erfolgt, soweit möglich, mit personalisierten Identifikationen. Die Berechtigungen auf den Systemen werden in Rollen strukturiert.
- Benutzerkonten und -berechtigungen werden von den verantwortlichen Personen (Administratoren) verwaltet.
- Falls Mitarbeitende zusätzliche Rechte benötigen, können diese eine zusätzliche Rolle beantragen. Die Freigabe für diese zusätzliche Rolle erfolgt durch den Rollenbesitzer. Mitarbeitende erhalten nur eine sehr limitierte Anzahl Rollen automatisch zugeordnet, dabei handelt es sich um Rollen aus der Organisationsstruktur, wie z. B. der Zugehörigkeit in eine Organisationseinheit.
- Es werden Richtlinien zu folgenden Themen entwickelt und umgesetzt: «Sichere Passwörter», «Lösung/Vernichtung», «Clean Desk».
- Für den Zugang zu den Systemen wird, soweit möglich, eine Mehrfaktor-Authentifizierung verwendet.

3 Pseudonymisierung

Personendaten werden, sofern möglich, in einer Weise bearbeitet, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können.

Massnahmen zur Pseudonymisierung und Verschlüsselung von personenbezogenen Daten:

- Personendaten werden, auf Verlangen des Kunden und sofern möglich und sinnvoll, pseudonymisiert und/oder verschlüsselt.
- Bei der Verschlüsselung personenbezogener Daten werden die Algorithmen und die Länge der Schlüssel dem Sensibilitätsgrad der Daten angepasst.
- Die Kodierungsschlüssel werden sicher aufbewahrt und nur an eine begrenzte Anzahl von Personen weitergegeben.

4 Weitergabekontrolle / Transportkontrolle / Datenträgerkontrolle

FIVE regelt in ihrem Unternehmen das Ob und das Wie einer Weitergabe von Personendaten, insbesondere für die elektronische Übertragung, den Datentransport und die Übermittlungskontrolle. Geeignete Schutzmaßnahmen werden ergriffen. Zum Beispiel Verschlüsselung/Tunnelverbindung (VPN), elektronische Signatur, Protokollierung oder Transportsicherung.

Massnahmen zum Schutz der Daten während der Datenübertragung:

- Der Fernzugriff erfolgt über verschlüsselte Verbindungen.
- Die elektronische Übertragung von Daten und die Übermittlung personenbezogener Daten erfolgt mit branchenüblichen Verschlüsselungsmethoden.
- Datenträger werden bei Defekt von FIVE physisch unbrauchbar gemacht, um einen möglichen Zugriff vollständig auszuschliessen.
- Funktionierende Datenträger werden mit branchenüblichen Verfahren so gelöscht, dass eine Rekonstruktion der beinhalteten Daten beinahe unmöglich ist. Ist ein solches Verfahren nicht möglich, werden die Datenträger physisch unbrauchbar gemacht respektive zerstört.
- Eine Rückgabe von Datenträgern an den Kunden ist unter definierten Umständen möglich. Dies bedingt, dass das Speichersystem, respektive der Datenträger, nur für diesen einen Kunden im Einsatz gestanden ist.

5 Speicherkontrolle

FIVE unterhält kein Rechenzentrum in den eigenen Büroräumlichkeiten. Daten von Kunden werden grundsätzlich in Rechenzentren und Systemen von beauftragten Dritten gespeichert. Es gelten Vereinbarungen zu entsprechenden Massnahmen, die von diesen Dienstleistern umzusetzen und zu gewährleisten sind. In Ausnahmefällen, bspw. kurzzeitig für Supportleistungen, Digitalisierung von physischen Dokumenten, Vernichtung von Datenträgern und weitere Aufgaben, die im Rahmen des Bearbeitungsauftrages vom Kunden an FIVE übertragen werden, speichert FIVE entsprechende Kundendaten auf ihrer IT-Infrastruktur.

Massnahmen zum Schutz der Datenspeicherung:

- Rechenzentren, die von FIVE im Rahmen der Leistungserbringung als Dritte mit der Auftragsbearbeitung betraut werden, verfügen über entsprechende Zertifizierungen (mindestens TIER 3 oder höher).
- Die permanenten Speicher in den externen Rechenzentren werden mit physischen Schutzmaßnahmen gegen Verlust geschützt. Dazu gehören redundante Stromversorgungen und die notwendigen Systeme, um einen autarken Betrieb für einen definierten Zeitraum zu ermöglichen.
- Der Zugriff auf bestimmte Daten ist auf diejenigen Personen beschränkt, die diese Daten bearbeiten müssen.
- Gegebenenfalls werden unterschiedliche Kundendaten in verschiedenen Datenbanken gespeichert.

- Die Rechte zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten werden auf der Grundlage eines Berechtigungskonzepts vergeben.
- Die von FIVE gespeicherten personenbezogenen Daten werden in regelmässigen Abständen überprüft und gelöscht, wenn sie nicht mehr benötigt werden und keine gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen oder technischen Einschränkungen die Löschung dieser personenbezogenen Daten untersagen.

6 Verfügbarkeitskontrolle / Wiederherstellung

Die Daten werden in geeigneter Form gegen Zerstörung oder Verlust geschützt.

Massnahmen zur Gewährleistung der rechtzeitigen Wiederherstellung der Verfügbarkeit und des Zugriffs auf personenbezogene Daten im Falle eines physischen oder technischen Zwischenfalls:

- Eine Backup-Strategie wird auf der Grundlage der Art der Daten und der Häufigkeit ihrer Änderungen festgelegt.
- Die Backup-Systeme unterliegen mindestens denselben Sicherheitsmaßnahmen wie die Produktivsysteme.
- Für den Systembetrieb kritische Komponenten können im Falle eines Ausfalls innerhalb der erforderlichen Zeit ersetzt werden, z. B. durch Backup-Komponenten, redundante Systeme oder Datenspiegelung.
- Wo es erforderlich ist, werden für Betriebssysteme und Daten unterschiedliche Speicherorte genutzt.

7 Systemsicherheit

Massnahmen für die interne IT sowie für die IT-Sicherheitssteuerung und -verwaltung sowie Massnahmen zur Gewährleistung der fortwährenden Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Stabilität der Verarbeitungssysteme und -Dienste:

- Aspekte des Datenschutzes und der Informationssicherheit sind integraler Bestandteil des Risikomanagements des Unternehmens.
- Das Personal ist geschult und an die Vertraulichkeit und das Datengeheimnis gebunden.
- Das Personal wird über die möglichen Konsequenzen bei Verstößen gegen die Sicherheitsvorschriften und -verfahren informiert.
- Dem Personal werden Arbeitsanweisungen zur Zugangskontrolle, zur Kommunikationssicherheit und zur Betriebssicherheit zur Verfügung gestellt.
- Alle Systeme und Software werden regelmässig aktualisiert.
- Sicherheitsupdates werden zeitnah installiert.
- Sicherheitshinweise und aufgedeckte Sicherheitslücken werden zeitnah überwacht, bewertet und behoben.
- Ein formalisiertes Verfahren für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen ist vorhanden.
- Es werden, wo möglich, datenschutzfreundliche Voreinstellungen verwendet.

Schönbühl, Januar 2026