

## 1 Allgemein

- 1.1 Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) enthalten die Rahmenbedingungen für sämtliche Leistungen, welche die LAKE Solutions AG sowie die Lake Services AG (nachfolgend „LAKE“) gegenüber ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „KUNDE“) erbringt (zusammen „Parteien“).
- 1.2 Bei Widersprüchen geht die Offerte/Vereinbarung mitsamt Anhängen diesen AGB vor. Jüngere Regelungen gehen älteren vor.

## 2 Offerte und Auftragserteilung

- 2.1 Für die gewünschten Leistungen und Lieferungen werden Offerten erstellt oder separate, individuelle Vereinbarungen geschlossen. Die vorliegenden AGB bilden integrierenden Bestandteil der Offerte/Vereinbarung. Die unterschriebene Offerte/Vereinbarung kann durch Protokolle, Konzepte, Pflichtenhefte, Konfigurationsblätter, Preislisten etc. ergänzt werden. Diese bilden integrierenden Bestandteil der entsprechenden Offerte/Vereinbarung und konkretisieren diese.
- 2.2 LAKE erbringt Leistungen, welche in der Offerte/Vereinbarung genauer definiert sind.
- 2.3 Die Offerten von LAKE erfolgen schriftlich und sind unverbindlich, soweit nicht anders schriftlich vereinbart worden ist. Erst mit der Unterzeichnung der Offerte durch den KUNDEN bzw. durch die unterzeichnete Auftragsbestätigung von LAKE kommt der Vertrag zustande.
- 2.4 Individuelle Vereinbarungen zwischen LAKE und dem KUNDEN kommen erst mit der Unterzeichnung durch LAKE zustande.

## 3 Leistungen von LAKE für Trusted Cloud Services

- 3.1 Für den Umfang der Leistung und/oder Lieferung ist die jeweilige Offerte oder Auftragsbestätigung von LAKE oder die jeweilige Vereinbarung mit ihren integrierten Anhängen massgebend. Je nach Offerte erbringt LAKE folgende Leistungen:
- 3.2 LAKE stellt dem KUNDEN je nach Offerte/Vereinbarung Soft- und ev. Hardwarekomponenten zur Verfügung. LAKE verpflichtet sich, die vom Kundenstandort übertragenen elektronischen Daten auf besonders geschützten Servern im LAKE HOSTING CENTER oder in der LAKE TRUSTED CLOUD sicher aufzubewahren.

- 3.3 LAKE gewährleistet die grundsätzliche Gebrauchstauglichkeit der gelieferten Soft- und Hardwarekomponenten während der Vertragsdauer und ist für regelmässige Updates (gegen Entgelt) an der von Ihr gelieferten Soft- und Hardware verantwortlich.
- 3.4 LAKE entscheidet frei und abschliessend über das Vorgehen, die eingesetzten Methoden und Hilfsmittel. LAKE erbringt ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig.
- 3.5 LAKE kann das Leistungsangebot und einzelne Dienstleistungen jederzeit ändern. Zudem kann das Angebot eingeschränkt oder eingestellt werden.
- 3.6 LAKE kann, wenn nötig Grenzwerte oder andere Nutzungsbeschränkungen festlegen, insbesondere bei ressourcenintensiver Nutzung der Dienste.
- 3.7 LAKE darf das Benutzerkonto bzw. den Zugang zu den Diensten für den KUNDEN sperren, falls dessen Benutzerverhalten das Betriebsverhalten der Dienstleistung auf irgendwelche Art beeinträchtigt. Der KUNDE wird, soweit möglich, über diese Sperrung vorgängig oder schnellstmöglich informiert.
- 3.8 LAKE führt jährlich in regelmässigen Abständen sogenannte Penetrationstests durch. Sollten bei einem solchen Test ein Problem auf kundenseitig betriebenen Servern entdeckt werden, oder der Kunde illegale Handlungen oder Informationen auf LAKE Systemen betreiben, darf LAKE entsprechende Massnahmen zur Behebung oder Beseitigung treffen.
- 3.9 LAKE ist bemüht die Dienstleistungen störungsfrei und ohne Unterbrechung anzubieten. Vorübergehende Betriebsunterbrechungen können für Wartungsarbeiten, Störungsbehebungen, Ausbau der Leistungen sowie Schutz der Infrastruktur von LAKE erforderlich sein. Der KUNDE wird jeweils frühzeitig über planbare Betriebsunterbrüche informiert.
- 3.10 Der KUNDE ist sich bewusst, dass der Leistungsumfang der Offerte/Vereinbarung durch Absprache der Parteien immer weiter präzisiert werden kann. Diese Absprachen sind schriftlich festzuhalten und werden den Parteien zugestellt. Falls innert 5 Tagen dem festgehaltenen Inhalt nicht widersprochen wurde, wird dieser ein integrierender Vertragsbestandteil.
- 3.11 Die Nennung von Personen in der Offerte/Vereinbarung ist immer unverbindlich. LAKE ist berechtigt, zur Erfüllung der geschuldeten Leistung Dritte beizuziehen, der KUNDE wird entsprechend vorab informiert. Zusätzlich anfallende Kosten für auf Wunsch des KUNDEN beigezogene Dritte sind durch diesen zu tragen. Die Haftung für auf Wunsch des KUNDEN hinzugezogene Dritte wird ausgeschlossen.

- 3.12 In die Kundenlösungen können Drittprodukte eingebunden werden. Der KUNDE ist sich dessen bewusst und darüber informiert. Die Haftung für Drittprodukte wird ausgeschlossen.
- 3.13 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet sich der Anbieter vertrauliche Informationen des Kunden, welche der Anbieter im Auftrag des Kunden bearbeitet oder erhalten hat, zu vernichten oder zu löschen.
- 3.14 Die Verpflichtung gilt auch für alle sonstigen Dokumente oder Daten, die auf der Grundlage der vorstehend genannten Dokumente oder Daten geschaffen oder anderweitig erstellt wurden.
- 3.15 Der Kunde willigt in folgendes Löschprozedere des Anbieters ein:
- a) Online-Daten (cloud): Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses werden innert zehn (10) Tagen alle Daten gelöscht, welche durch den Anbieter auf den Cloud-Servern aufbewahrt werden.
- b) Innert dreissig (30) Tagen nach Vertragsbeendigung, werden die Kundendaten auf allen Backupmedien gelöscht (Online- & Offline-Medien). Diese Zeitdauer von dreissig (30) Tagen bis zur Löschung gilt nicht, falls dies in einem Einzelvertrag abweichend festgehalten ist.
- #### 4 Mitwirkungspflicht des KUNDEN bei Trusted Cloud Services
- 4.1 Es wird vorausgesetzt, dass der KUNDE Hardware und Software gemäss allfälligen Export- Importbestimmungen aus- bzw. eingeführt hat, sowie für die Software eine gültige Lizenz besitzt.
- 4.2 Die korrekte Lizenzierung von Software-Produkten, die der KUNDE selbst erworben hat, im Speziellen, wenn diese dem Zugriff auf das LAKE HOSTING CENTER dienen, sind in der Verantwortung des KUNDEN. LAKE kann Einsicht in diese Lizenzen verlangen. LAKE kann auf Wunsch und gegen Entgelt Unterstützung bieten bei Lizenzfragen.
- 4.3 Für die Leistungen an Software wird vorausgesetzt, dass die in den entsprechenden Produkt-/Lizenzbestimmungen aufgeführten Voraussetzungen durch den KUNDEN erfüllt sind.
- 4.4 Eine dem gewählten Serviceumfang entsprechende Anbindung ans Internet ist Sache des KUNDEN. LAKE kann dabei Unterstützung bieten (kostenpflichtig).
- 4.5 Bei einer Lieferung von Hard- oder Softwarekomponenten durch Lake, verpflichtet sich der Kunde, die ihm gelieferten Soft- und Hardwarekomponenten nach Vertragsende vollständig und in gebrauchstauglichem Zustand an LAKE zurückzugeben.
- 4.6 Der KUNDE ist verpflichtet, alle nötigen Vorbereitungs- und Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Er teilt LAKE die zuständige und fachlich kompetente Ansprechperson mit und stellt dieser genügend Ressourcen für die Betreuung des Projekts zur Verfügung. Die Ansprechperson ist zur Unterzeichnung von allfälligen Protokollen und zur Abnahme befugt. Sie definiert die Stellvertretung und teilt LAKE Änderungen des Ansprechpartners umgehend mit. Der KUNDE ist für die interne Koordination und den internen Entscheidungsfindungsprozess verantwortlich.
- 4.7 Aus Sicherheitsgründen hat ein sachkundiger Mitarbeitender des KUNDEN während der Erbringung von Leistungen durch LAKE vor Ort, am Installationsstandort anwesend zu sein.
- 4.8 Der KUNDE stellt die notwendigen Systemunterlagen, welche von LAKE für die Erbringung der Leistungen benötigt werden (z.B. Handbücher, Diagnostik-Software usw.) zur Verfügung.
- 4.9 Der KUNDE hat dem Personal von LAKE Zugang zu den jeweils benötigten Geräten zu gewähren. Der KUNDE hat im Bereich seiner Betriebssphäre alle Voraussetzungen zu schaffen, welche zur ordnungsgemässen Leistungserbringung durch die Mitarbeitenden von LAKE erforderlich sind, insbesondere im Datenverarbeitungsumfeld. Dazu gehört die Verpflichtung, rechtzeitig die zur Durchführung der Arbeiten notwendigen Informationen, Daten und Dokumente zur Verfügung zu stellen.
- 4.10 Der KUNDE muss LAKE von sich aus über alle ihm bekannten Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse informieren, die für die Erbringung der Leistungen von Bedeutung sein könnten. Auf Verlangen von LAKE hat der KUNDE die Vollständigkeit der Unterlagen und Auskünfte in einer von LAKE ausgearbeiteten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.
- 4.11 Die vom KUNDEN eingesetzten Applikationen und Software, welche nicht durch LAKE als „Managed Services“ verwaltet werden, sind vom KUNDEN regelmässig zu warten und auf einem technisch aktuellen Stand zu halten. Nicht mehr benötigte Applikationen und Software sind vom Server zu löschen.
- 4.12 Der KUNDE hat LAKE umgehend zu informieren, sobald technische Voraussetzungen sowie die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort sich ändern, soweit diese Änderungen für die Kosten, die Ausführung oder den Gebrauch

der bestellten Produkte und Dienstleistungen von Bedeutung ist.

- 4.13 Für Leistungen, die mittels Remote-Zugriff erfolgen, stellt der KUNDE die geeignete Infrastruktur zur Verfügung.
- 4.14 Der KUNDE verpflichtet sich, Weisungen rechtzeitig, klar, sachgerecht und auf Verlangen von LAKE schriftlich zu erteilen. Änderungen und Ergänzungen des Gegenstands und/oder des Umfangs der geschuldeten Leistungen sind ohne schriftliche Bestätigung seitens LAKE unverbindlich.
- 4.15 Passwörter sind durch den KUNDEN geeignet zu wählen, aufzubewahren und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. LAKE übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der Passwörter. Ein Missbrauch des Kundenaccounts bzw. Zugriffs ist LAKE unverzüglich nach Kenntnis schriftlich mitzuteilen.
- 4.16 Die Aufbewahrung der Zugangsdaten ist Sache des KUNDEN. Der KUNDE ist für die von ihm selbst erworbenen Software Produkte verantwortlich.
- 4.17 Für bereits bestehende Systeme resp. Konfigurationen, die neu in einen Support-Vertrag von LAKE aufgenommen werden sollen und unmittelbar vorher nicht durch Garantie- oder Wartungs- und Supportleistungen vertraglich von LAKE abgedeckt waren, ist von LAKE in der Regel eine Erstinspektion dieser Systeme/Konfigurationen durchzuführen. Diese Inspektion wird dem KUNDEN zu den jeweils geltenden Ansätzen und Preisen gemäss aktueller Preisliste verrechnet.
- 4.18 Erfüllt der KUNDE seine vertraglichen Pflichten, insbesondere auch Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht gehörig, ist er für sämtliche Folgen verantwortlich. Allfällige daraus resultierende Zusatzkosten gehen vollumfänglich zu seinen Lasten. Der Ersatz von weiterem daraus entstehendem Schaden bleibt ausdrücklich vorbehalten.
- 4.19 Teile dieser Verpflichtungen können in bestimmten Service Versionen durch den KUNDEN an LAKE oder Dritte abgetreten werden, sofern dies entsprechend vermerkt ist.
- 4.20 LAKE kann beim Trusted Cloud KUNDEN ein Audit zur Prüfung von Compliance-Massnahmen und/oder im Kontext von Betrugsbekämpfung durchführen oder durch einen unabhängigen Prüfer durchführen lassen.
- 4.21 Der Trusted Cloud Services KUNDE unterstützt die Audits im Rahmen eines verhältnismässigen Aufwands unentgeltlich. Das Audit wird zu den üblichen

Geschäftszeiten möglichst ohne Störung des Betriebsablaufs nach angemessener Voranmeldung von mindestens 30 Tagen im Voraus, wenn nicht anderweitig kürzere Fristen entgegenstehen, durchgeführt.

- 4.22 Um die Compliance-Vorgaben zu prüfen ist es unter Umständen notwendig, Informationen von zugangsbeschränkten Servern zu erhalten. Der Trusted Cloud KUNDE stellt diese Informationen LAKE und/oder einem unabhängigen Prüfer unverzüglich zur Verfügung
- 4.23 LAKE sichert dem Trusted Cloud KUNDEN zu, dass die Vertraulichkeit in Bezug auf die Serverdaten gewahrt bleibt.
- 4.24 Stellt LAKE oder ein unabhängiger Prüfer im Rahmen des Audits einen Verstoß gegen diese Vereinbarung oder sonstiges Fehlverhalten fest, teilen sie die Mängel dem Trusted Cloud KUNDEN umgehend mit. Die Parteien haben sich auf eine angemessene Weise über die notwendigen Korrektur- und/oder Entschädigungsmassnahmen zu einigen.

## **5 Verschlüsselung der Kundendaten**

- 5.1 LAKE verschlüsselt keine Daten. Daten, welche vom Kunden verschlüsselt werden, sind in seiner Verantwortung (inkl. Schlüssel)
- 5.2 Gegen Entgelt kann LAKE die Kundendaten zum Schutz vor Einsicht durch LAKE und Dritte verschlüsseln. Besitzer und alleiniger Verantwortlicher für alle LAKE Zugangsdaten ist ausschliesslich der KUNDE.

## **6 Lieferung und Abnahme**

- 6.1 Falls der Kunde im Rahmen der LAKE Trusted Cloud HW/SW Komponenten bezieht, dann entspricht der Lieferumfang der schriftlich definierten Service-Konfiguration.
- 6.2 Ort der Erfüllung ist, der vom KUNDEN bezeichnete Ort für die Installation bzw. Erbringung der Leistung.
- 6.3 Die Lieferung ist sofort nach Empfang zu überprüfen. Allfällige Lieferfehler sind innerhalb von 5 Arbeitstagen schriftlich begründet zu melden. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Rückgabe nicht mehr möglich. Die Rückgabe von falsch gelieferten Produkten wird nur angenommen, wenn sich die Ware in komplettem, originalverpacktem und ungeöffnetem Zustand befindet.
- 6.4 LAKE prüft allfällig angezeigte Mängel und verpflichtet sich zur kostenlosen Behebung von zu Recht beanstandeten Mängeln in angemessener Frist.
- 6.5 Wenn keine besondere Abnahmeprüfung vereinbart wurde, gelten die von LAKE gelieferten Produkte

ohne schriftliche Mängelrüge innert 5 Arbeitstagen nach Empfang der Produkte bzw. nach Erbringung der Leistungen als abgenommen und durch den KUNDEN genehmigt.

- 6.6 Die in der Offerte/Vereinbarung genannten Termine sind verbindlich, wenn diese ausdrücklich so bezeichnet sind. Die Fristen verlängern sich automatisch, wenn LAKE durch Umstände in Verzug gerät, welche der KUNDE oder Dritte zu vertreten haben, oder bei technisch bedingten Ausfallzeiten, welche nicht durch LAKE zu vertreten oder zu beeinflussen sind, beispielsweise Nichtverfügbarkeit von «Hard- und Softwarekomponenten» oder Leitungen.
- 6.7 Verzögerungen bei Produkten fremder Herkunft, die auf verspätete oder unvollständige Lieferung des Herstellers / Lieferanten zurückzuführen sind, verlängern die als verbindlich bezeichneten Lieferfristen automatisch angemessen.
- 6.8 Ebenso verlängern sich die als verbindlich bezeichneten Fristen angemessen bei technisch bedingten Ausfallzeiten, die nicht von LAKE zu vertreten oder zu beeinflussen sind (wie z.B. Ausfall von Servern oder Internetanbindungen, Lieferverzögerungen von Drittherstellern etc.).
- 6.9 Bei unverschuldeter Unmöglichkeit (insbesondere bei Ausbleiben von Leistungen fremder Herkunft) ist LAKE nach schriftlicher Mitteilung ohne jegliche Folge von seiner Leistungspflicht befreit.
- 6.10 Verzögerungen bei LAKE Produkten eigener Herkunft, befreien den KUNDEN mit Ablauf einer Frist von einem Monat nach dem vereinbarten Liefertermin von seiner Abnahmepflicht. Der KUNDE hat LAKE nach Ablauf der vorgenannten Fristen den Verzicht auf die Abnahme unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 6.11 Teilt der KUNDE den Verzicht auf die Abnahme mit, so sind bereits erbrachte Leistungen nach den vereinbarten Ansätzen und Bedingungen zu entschädigen. Der KUNDE hat bereits geleistete Arbeit zu vergüten und volle Schadloshaltung von LAKE zu gewährleisten.
- 6.12 In den vorstehenden Bestimmungen sind die Ansprüche des KUNDEN aus Verzögerung oder Nichterfüllung abschliessend umschrieben.
- 6.13 Werden verbindlich vereinbarte Termine aus vom KUNDEN zu vertretenden Gründen nicht eingehalten, so trägt der KUNDE die dadurch entstehenden Mehrkosten.

## **7 Datendefinition und Aufbewahrungsdauer**

- 7.1 Grundsätzlich werden die Kundendaten gemäss ausgewähltem Service (siehe Vertrag) gespeichert.
- 7.2 Die Daten werden im LAKE HOSTING CENTER in der Schweiz gespeichert. LAKE bietet eine Aufbewahrungsdauer von mindestens 12 Monaten.
- 7.3 Die effektive Aufbewahrungsdauer ist im Vertrag/Angebot definiert.

## **8 Zahlungsbedingungen**

- 8.1 Die Preise verstehen sich rein netto und sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt in Schweizer Franken; die Mehrwertsteuer ist separat ausgewiesen. Zubehör, Installationsarbeiten, Datenaufbereitung und Installationsmaterial (z.B. Kabel, Stecker usw.) werden gesondert zum vereinbarten Preis bzw. gemäss Preisliste berechnet.
- 8.2 Die Offerten/Vereinbarungen von LAKE basieren auf den zum Zeitpunkt der Ausarbeitung vorgelegenen Informationen und Unterlagen. Ist ein Pauschalbetrag vereinbart worden und wurden LAKE nicht alle zur Offert Stellung erforderlichen technischen und organisatorischen Grundlagen zur Kenntnis gebracht oder haben sich diese nach der Offert Stellung/Vereinbarung verändert, bleibt eine Erhöhung der in der Offerte/Vereinbarung genannten Vergütung ausdrücklich vorbehalten. Dasselbe gilt für die Erschwerung oder Erweiterung der Arbeiten aufgrund nachträglicher Anforderungen des KUNDEN oder wegen Eintreten besonderer Umstände, die zum Zeitpunkt der Offert Stellung/Vereinbarung nicht voraussehbar waren.
- 8.3 Bei Verzug des KUNDEN ist LAKE berechtigt, Verzugszinsen von 5% zu verlangen. Bei Anzeichen mangelnder Zahlungsfähigkeit oder bei Verzug des KUNDEN kann LAKE weitere Leistungen zurückbehalten oder nur gegen Vorauszahlung erbringen oder ohne weiteres vom Vertrag zurücktreten unter voller Schadloshaltung. Schadenersatzforderungen von LAKE bleiben in jedem Fall vorbehalten.

## **9 Vergütung für Lieferungen**

- 9.1 Die Höhe der Vergütung für Lieferungen ergibt sich aus der Offerte bzw. der einzelnen Vereinbarung samt Anhängen.
- 9.2 Lieferungen sind zahlbar innert 20 Tagen (netto).

## 10 Vergütung für Dienstleistungen

- 10.1 Die Gebühren für Dienstleistungen sind in der Offerte/Vereinbarung festgelegt.
- 10.2 Die Vergütung für Dienstleistungen wird vorbehaltlich anderslautender Vereinbarung aufgrund der jeweils geltenden Tarife von LAKE nach dem entstandenen Zeit- und Materialaufwand auf Monatsbasis in Rechnung gestellt. Sämtliche Rechnungen sind innert 20 Tagen nach dem Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 10.3 Die Stundenansätze gelten für Dienstleistungen in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 07:00 und 19:00 Uhr. Für Arbeiten, welche in Absprache mit dem KUNDEN montags bis freitags zwischen 19:00 und 07:00 Uhr und samstags durchgeführt werden müssen, beträgt der Aufpreis 50% des Stundenansatzes. An Sonntagen sowie an allgemeinen Feiertagen (Kanton ZH) beläuft sich der Aufpreis auf 100% des Stundenansatzes.
- 10.4 Sämtliche Gebühren gelten für Leistungen in der Schweiz oder in Liechtenstein.
- 10.5 Führen Weisungen und/oder Ergänzungen des Leistungsgegenstandes und/oder Leistungsumfanges seitens des KUNDEN zu Mehrkosten bei LAKE, ist diese zur Weiterverrechnung an den KUNDEN berechtigt.
- 10.6 Erhöhungen/Reduktionen von Gebühren für Dienstleistungen werden dem KUNDEN unter Einhaltung einer Vorankündigungsfrist analog der Kündigungsfrist mitgeteilt. Der KUNDE wird bis spätestens am 15. des entsprechenden Monats vor Beginn der Kündigungsfrist informiert. Die neuen Gebühren gelten automatisch, wenn der KUNDE die vertragliche Beziehung nicht fristgerecht kündigt.

## 11 Annullationen

- 11.1 Mit Bestellung und Auftragsbestätigung verpflichtet sich LAKE zur Erbringung und der KUNDE zur Abnahme der Leistungen. Die Annullation einer Bestellung vor Versendung oder Installierung eines Produktes oder vor Inanspruchnahme einer Leistung wird nur nach einer vorgängigen schriftlichen Anfrage und bei anschliessender schriftlicher Einwilligung durch LAKE angenommen.
- 11.2 Im Falle der Annullation einer Bestellung verpflichtet sich der KUNDE LAKE den bereits geleisteten Aufwand vollständig zu entschädigen und unter Vorbehalt weiterer Ansprüche (wie entgangener Gewinn), mit 25% des vereinbarten Preises für Umtriebe zusätzlich zu entschädigen.

- 11.3 Bei Annullationen von periodischen Dienstleistungsverträgen ist der geschuldete Betrag für die ersten 12 Monate zu bezahlen.

## 12 Vertragsänderung und Kündigung

- 12.1 Änderungen und Ergänzungen von Offerten/Vereinbarungen sowie die Kündigung und allfällige Abmahnungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form.
- 12.2 Der Leistungsumfang der Offerte/Vereinbarung kann durch Absprache der Parteien immer weiter präzisiert werden. Diese Absprachen sind schriftlich festzuhalten und werden den Parteien zugestellt. Falls innert 5 Tagen dem festgehaltenen Inhalt nicht widersprochen wurde, wird dieser ein integrierender Vertragsbestandteil. Der KUNDE ist sich bewusst, dass durch diese Präzisierung der Leistungsumfang abnehmen oder grösser werden kann.
- 12.3 Vereinbarungen über periodische Leistungen (z.B. Miete, Lizenzen, Service-Abonnemente, Wartungen) können bei Erhöhung der Gebühren vom KUNDEN unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten auf Ende eines Monats gekündigt werden. Der KUNDE wird von LAKE rechtzeitig informiert (siehe 12.6).
- 12.4 Vereinbarungen über periodische Leistungen (z.B. Miete, Lizenzen, Service-Abonnemente, Wartungen) können in den übrigen Fällen von jeder Partei schriftlich, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten auf das Ende einer jährlichen Vertragsperiode gekündigt werden. Abweichende Regelungen bleiben vorbehalten.
- 12.5 LAKE steht insbesondere bei folgenden Vertragsverletzungen durch den KUNDEN ein fristloses Kündigungsrecht zu:
- schwere Vertragsverletzung, wie z.B. Verletzung von Geheimhaltungs- oder Exportbestimmungen
  - Benutzung von Software in unberechtigter Weise
  - falls die bei einem schriftlich gemahnten Zahlungsverzug ergriffenen Massnahmen erfolglos blieben oder keine Einigung betreffend Sicherstellung erzielt wurde
  - wenn über den KUNDEN ein Zwangsvollstreckungs-, Konkurs- oder Nachlassvertragsverfahren eröffnet wird oder unmittelbar bevorsteht
- 12.6 Der KUNDE schuldet LAKE bei einer Beendigung aufgrund obengenannter Gründe die bis zur ordentlichen Vertragsbeendigung geschuldeten Gebühren

sowie allenfalls Ersatz für zusätzliche Kosten, welche aufgrund der fristlosen Vertragskündigung anfallen.

- 12.7 LAKE ist berechtigt nach Vertragsablauf die Daten des KUNDEN zu löschen, für eine rechtzeitige Sicherung der Daten ist der KUNDE selbst verantwortlich.

### 13 Garantie

- 13.1 Alle LAKE Service-Komponenten (Soft- und Hardware) unterliegen während der gesamten Service-dauer einer vollen Funktionsgarantie.
- 13.2 Eine defekte Komponente ist unverzüglich an LAKE zu melden bzw. zuzusenden. Ein Komponenten Austausch erfolgt in angemessener Frist. Die Bereithaltung von Ersatzkomponenten am Kundenstandort ist möglich – es dürfen jedoch nur von LAKE zertifizierte Komponenten verwendet werden.
- 13.3 Für alle Produkte fremder Herkunft gelten ausschliesslich die dem KUNDEN bekannt gegebenen Garantie- oder Lizenzbestimmungen des betreffenden Herstellers. Der KUNDE muss entsprechende Ansprüche direkt beim Hersteller geltend machen.
- 13.4 LAKE übernimmt keine Garantie dafür, dass die Produkte unter beliebigen Einsatz- und Betriebsbedingungen dauernd für die vom KUNDEN bestimmten Anwendungen eingesetzt werden können und dabei die erwarteten Leistungen erbringen. LAKE ist insbesondere in folgenden Fällen von jeglichen Garantieplichten entbunden:
- Unsorgfältige Handhabung bzw. Nichteinhaltung der empfohlenen Einsatz- und Betriebsbedingungen beim Gebrauch von Produkten;
  - Eingriffe in oder Änderungen an den Produkten durch den KUNDEN oder Dritte;
  - Einflüsse durch nicht von LAKE gelieferte bzw. autorisierte Einrichtungen oder Programme;
  - Einwirkungen von Elementar-Ereignissen;
  - Wiederverkauf oder Weitergabe an Dritte.

### 14 Prospekte und technische Unterlagen

- 14.1 Prospekte, Kataloge sowie digitale Unterlagen (wie z.B. generelle Angaben im Internet oder per E-Mail) sind ohne anderweitige explizite Vereinbarung nicht verbindlich. Angaben in technischen Unterlagen sind nur verbindlich, soweit sie ausdrücklich zugesichert sind.

### 15 Rechtsgewährleistung

- 15.1 Die Parteien sichern einander zu, dass die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentationen keine Schutzrechte Dritter verletzen. Macht trotzdem ein Dritter die Verletzung von

Schutzrechten geltend, informiert jeder den anderen ohne Verzug schriftlich über die gestellten Ansprüche und räumt ihm alle Möglichkeiten zur Verteidigung ein.

- 15.2 Soweit eine Partei für die Verletzung von Schutzrechten Dritter die Verantwortung trägt, ersetzt sie der anderen einen allfälligen Schaden bzw. an ihn gestellte Schadenersatzforderungen.

### 16 Haftung

- 16.1 LAKE haftet für den von ihr oder einem von ihr bezogenen Dritten vorsätzlich, arglistig oder grobfahrlässig verursachten direkten Schaden, sofern sie nicht beweist, dass weder sie noch den einbezogenen Dritten ein Verschulden trifft.
- 16.2 LAKE haftet höchstens für den entstandenen Schaden, die Haftung beschränkt sich aber in jedem Fall auf:
- a) Maximal 100'000.- CHF oder
  - b) Maximal die Höhe der gesamten Vertrags-summe, falls diese mehr als 100'000.- CHF beträgt.
- 16.3 LAKE schliesst jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit, indirekte Schäden und Folgeschäden, für entgangenen Gewinn und für Schäden, die aus der Verwendung der Arbeitsresultate entstehen sowie Ansprüche Dritter (ausgenommen Schutzrechte Dritter) ausdrücklich und vollumfänglich aus.
- 16.4 LAKE haftet nicht, wenn sie an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag, aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, gehindert wird.
- 16.5 Der KUNDE ist verantwortlich für die notwendigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutze gespeicherter Daten vor Zerstörung und Verlust. Insbesondere ausgeschlossen werden somit die Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie z.B. entgangener Gewinn, Mehraufwendungen oder Personalkosten des KUNDEN, Datenverlust sowie die Haftung für Hilfspersonen und Schäden aus verspäteter Leistung, soweit gesetzlich zulässig.
- 16.6 Bei Verlust von Daten haftet LAKE einzig, wenn die Datensicherung Teil der von LAKE zu erbringenden Leistung ist. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen.
- 16.7 Für jeden Fall unerlaubter Nutzung oder Weitergabe von Lizenzmaterial schuldet der KUNDE, vorbehältlich des Ersatzes weiteren Schadens, den Betrag der dreifachen einmaligen Lizenzgebühr für das betreffende Lizenzmaterial.

16.8 LAKE kann nicht für Verzögerungen ihrer Leistungen haftbar gemacht werden, die sich aus der Einhaltung allfälliger Exportbestimmungen ergeben.

## 17 Eigentum

17.1 Das Eigentum an gelieferten Produkten verbleibt bis zu deren vollständigen Bezahlung bei LAKE, wobei LAKE diesen Vorbehalt nötigenfalls beim zuständigen Register anmeldet. Der KUNDE ist verpflichtet, einen allfälligen Wohnsitzwechsel/Sitzverlegung LAKE unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

17.2 Alle zur Erbringung der Dienstleistung zur Verfügung gestellten Mittel (z.B. Software, Dokumentation und Hardware) verbleiben im Eigentum von LAKE und dürfen nur von LAKE und ihren Beauftragten verwendet werden. All diese Mittel dürfen weder kopiert noch an Dritte oder an unbefugte beim KUNDEN beschäftigte Personen weitergegeben oder zugänglich gemacht werden. Bei Auflösung der vertraglichen Leistung für ein System oder Netzwerk sind diese Programme sowie allfällige vorhandene Sicherheitskopien durch den KUNDEN zu löschen und deren Vernichtung LAKE schriftlich zu bestätigen.

## 18 Geistiges Eigentum, Schutzrechte & Nutzungsbedingungen

18.1 Das geistige Eigentum an den gelieferten Soft- und Hardware-Produkten, allen dem KUNDEN übergebenen Unterlagen und Dokumentationen sowie am Arbeitsergebnis von erbrachten Leistungen verbleibt bei LAKE bzw. geht von dem betreffenden Hersteller an LAKE über.

18.2 Die Erfüllung des vorliegenden Vertrags schliesst keine Erteilung irgendwelcher Rechte oder Lizenzen an einem LAKE gehörenden Patent, Urheberrecht, Warenzeichen, Geschäftsgeheimnis oder einem anderen LAKE zustehenden Eigentumsrecht ein.

18.3 Sämtliche Urheberrechte welche bei Durchführung gemeinsamer Projekte und/oder Durchführung des Vertrages entstehen, kommen den Parteien gemeinsam zu. Soweit und sofern sie direkt bei LAKE entstehen, gehen diese an LAKE über. Der KUNDE garantiert, dass die Verträge mit seinen Mitarbeitern und Dritten so ausgestaltet sind, dass der Übergang der Urheberrechte an LAKE wo nötig gewährleistet ist.

18.4 Der KUNDE ist verpflichtet, seine Rechtsverhältnisse zu seinen Mitarbeitenden und Hilfspersonen – insbesondere durch ihn oder auf seinen Wunsch beigezogene Dritte – so auszugestalten, dass ein automatischer Übergang von Immaterialgüterrechten insbesondere Urheberrechten und das Recht auf Eintragung von Registerrechten auf LAKE gewährleistet ist.

18.5 Vorbehältlich ausdrücklich anderslautender Vereinbarung erwirbt der KUNDE nur das persönliche, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht, solches Lizenzmaterial in der jeweils letzten gültigen, unveränderten Form auf den bei ihm installierten Anlagen für seine eigenen Bedürfnisse zu nutzen.

18.6 Zur Weitergabe von Arbeitsergebnissen von LAKE ist der KUNDE nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von LAKE berechtigt.

18.7 Alle in den Offerten, Lösungsangeboten, Konzepten oder Anhängen enthaltenen Informationen sind geistiges Eigentum von LAKE und dürfen nur den an der Durchführung des Projekts beteiligten Personen zur Kenntnis gebracht werden.

18.8 Jede über das vertraglich Vereinbarte hinausgehende Nutzung der Arbeitsergebnisse von LAKE ist genehmigungspflichtig und, soweit nicht schriftlich anders vereinbart, vergütungspflichtig.

18.9 Die Eigentums-, Urheber-, Warenzeichen- und/oder Lizenzrechte an Soft- und Hardware-Komponenten, Zeichen, Logos Websites und sonstigen Unterlagen und Daten von LAKE verbleiben ausschliesslich bei LAKE.

18.10 Der KUNDE ist nicht berechtigt, die Software ganz oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), in die Bestandteile zu zerlegen, zu leasen, zu verkaufen, zu verpfänden, oder sonst wie den Quellcode herzuleiten oder die Software als Grundlage für die Erstellung anderer Softwareprogramme, abgeleiteter Werke oder sonst auf eine Weise zu verwenden, welche die Rechte der LAKE oder Dritter verletzen könnten.

18.11 Der KUNDE kann jedoch zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von der Software eine Kopie erstellen. Auf den Sicherungskopien sind alle Vermerke und Kennzeichen, einschliesslich Urheber-, Warenzeichen- und Lizenzrechte des Originals anzubringen.

18.12 Die Hoheit aller bei LAKE gespeicherter Kundendaten obliegt während der Vertragsdauer jederzeit und ausschliesslich beim KUNDEN.

18.13 LAKE ist berechtigt, generelle Ideen, Konzepte und Verfahren, welche im Rahmen der Ausarbeitung des LAKE -Services für den KUNDEN allein oder zusammen mit dem KUNDEN-Personal entwickelt oder entdeckt hat, für gleiche oder ähnliche Projekte mit Dritten zu verwenden.

18.14 Die vom KUNDEN unter diesem Vertrag auf irgendwelchen Hard- oder Softwarekomponenten der LAKE gespeicherten oder gesicherten Daten gehören allein und ausschliesslich dem KUNDEN. LAKE erwirbt

zu keinem Zeitpunkt irgendwelche Eigentums- oder immaterialgüterrechtlichen Ansprüche an diesen Daten.

## 19 Übertragen der Kundendaten

- 19.1 Der KUNDE erklärt sich mit der elektronischen Übermittlung seiner Daten über eine öffentliche Netzwerkinfrastruktur (Internet) einverstanden.
- 19.2 Der KUNDE trägt das Risiko allfälliger Datenverluste bei der Übertragung.
- 19.3 Die Verantwortung von LAKE für die Daten beginnt mit Empfang der Daten im LAKE HOSTING CENTER und endet mit Abgabe der Daten ab dem LAKE HOSTING CENTER.

## 20 Datenschutz

- 20.1 Der KUNDE verpflichtet sich, die Datenschutzgesetzgebung zu beachten. Sind durch LAKE spezielle Vorschriften betreffend Datenschutz und Sicherheit zu beachten, muss der KUNDE LAKE ausdrücklich schriftlich und rechtzeitig darüber informieren.
- 20.2 Der Betrieb internationaler Netzwerke kann Rechtsnormen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere in Bezug auf den grenzüberschreitenden Datenverkehr. Die Einhaltung der betreffenden Vorschriften liegt in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN.
- 20.3 LAKE beachtet die anwendbare Datenschutzgesetzgebung und insbesondere die Datenbearbeitungsgrundsätze. Sie speichert persönliche Daten nur zum Zweck der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen und nur im dafür notwendigen Umfang. Die Mitarbeitenden von LAKE sind entsprechend geschult und sensibilisiert. Der KUNDE bestätigt, dass er informiert ist, wie LAKE mit den Daten umgeht und dass er damit einverstanden ist.
- 20.4 Die Parteien treffen angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Sicherheit und Integrität der Daten zu gewährleisten.
- 20.5 Der KUNDE ist sich bewusst, dass er für seine Datensammlungen verantwortlich bleibt und somit auch für allfällige Auskunftsbegehren zuständig ist. Auch für die Einholung von allfällig notwendigen Einwilligungen ist der KUNDE selbst verantwortlich.
- 20.6 Der KUNDE verpflichtet sich explizit, darauf zu achten, dass keine illegalen, straf- zivil- oder öffentlich rechtlich relevanten Inhalte in seinen Daten vorhanden sind. Er nimmt zur Kenntnis, dass LAKE im Falle einer strafrechtlichen Verfolgung mit den Behörden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen vollumfänglich kooperiert.

## 21 Geheimhaltung

- 21.1 Der KUNDE verpflichtet sich und seine Mitarbeitenden, alle nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche er aufgrund der Geschäftsbeziehung mit LAKE erfährt, streng vertraulich zu behandeln und unbefugten Dritten in keiner Art und Weise, weder ganz noch auszugsweise, zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Erfüllung der Leistungen bestehen.
- 21.2 Der KUNDE verpflichtet sich, diese Geheimhaltungspflicht allen involvierten Dritten zu überbinden.
- 21.3 LAKE ist es erlaubt, die Kenntnisse, Erfahrungen und Methoden in Bezug auf die Datenverarbeitung, welche bei Erfüllung eines Auftrages für den KUNDEN erworben wurden, auch für andere Projekte einzusetzen.

## 22 Sicherheits-Richtlinien

- 22.1 Verletzt der KUNDE System- und Netzwerk-Sicherheit gilt dies als Vertragsverletzung, für die der KUNDE ungeachtet der Haftungsbeschränkungen gemäss Ziff. 19 zivilrechtlich, und allenfalls strafrechtlich haftet. Insbesondere folgende Handlungen stellen solche Verletzungen der System- und Netzwerk-Sicherheit dar:
- Der unerlaubte Zugriff auf oder die unerlaubte Benutzung von Daten, Systemen und Netzwerk-Elementen, die Prüfung der Verwundbarkeit der System- oder der Netzwerk-Kompetenz ohne vorgängige Absprache oder der Versuch, Sicherheitsvorkehrungen und Autorisierungsmassnahmen zu durchbrechen, ohne dass hierfür die vorgängige schriftliche Genehmigung des Betroffenen eingeholt worden ist.
  - Die unerlaubte Überwachung des Datenverkehrs ohne vorgängige schriftliche Genehmigung durch die zuständigen Behörden oder des Netzwerkeigentümers.
  - Beeinträchtigung der Systeme von LAKE und ihren KUNDEN, insbesondere mittels Mail- oder sonstigen Massensendungen oder anderen Versuchen, das System zu überlasten.
  - Manipulationen von Steuerungsinformationen in TCP/IP- Paketen, z.B. der TCP/IP- Adressen oder einer Information im Steuerungsteil, in einer elektronischen Mitteilung.



## **23 Schlussbestimmungen**

- 23.1 Bei allfälligen Unklarheiten muss sich der KUNDE sofort bei LAKE melden.
- 23.2 Sollten Teile dieser AGB nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Bestimmungen dieser AGB weiter. Die Parteien werden allfällige Lücken durch Bestimmungen füllen, die den unwirksamen Bestimmungen wirtschaftlich wie rechtlich möglichst nahekommen.
- 23.3 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie der Offerte/ Vereinbarung sowie Kündigungen und allfällige Abmahnungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form. E-Mails gelten als schriftliche Mitteilung.
- 23.4 Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen werden. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf allfällige Rechtsnachfolger zu übertragen.
- 23.5 Die Verrechnung gegenseitiger Ansprüche bedarf der schriftlichen Zustimmung beider Parteien.
- 23.6 Diese AGB und sämtliche Vereinbarungen zwischen dem KUNDEN und LAKE unterstehen Schweizer Recht. Die Anwendung des Wiener Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 23.7 Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsbeziehung zwischen dem KUNDEN und LAKE entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von LAKE, wobei LAKE jedoch berechtigt ist, auch am Sitz des KUNDEN zu klagen.
- 23.8 Mit Annahme der Offerte, Bestellung oder Unterzeichnung der individuellen Vereinbarung nimmt der KUNDE die vorliegenden AGB ausdrücklich an.