

Allgemeine Vertragsbedingungen für Beratungs- und Dienstleistungen

der

Swiss Post Solutions

Albert-Roßhaupter-Str.32, D-81369 München
nachfolgend „Swiss Post Solutions“ genannt

Stand: Aug 2010

1. Vertragliche Grundlagen

- 1.1 Swiss Post Solutions erbringt spezialisierte Beratungs- und Dienstleistungen für ihre AUFTRAGGEBER. Hierzu zählen u.a. CRM & Loyalty Programme, Bonus- und Reward-Programme, Zahl- und Kreditfunktionen, Kundenclubs, Customer Insights, Programm- und Marketing Management, Billing & Payment Lösungen (adminpay, Billing Solutions, BussenOnline, Online-Payment Services, SpendenOnline), Sicherheitsprodukte (Post SuisseID, IncaMail, SSL Zertifikate, Swiss Post Box, SwissStick, Managed Public Key Infrastructure, SwissSigner, Registerharmonisierung), Full Service Providing von E-Commerce-Leistungen (Online-Shop, Online-Marketing, Fulfillment, z.B. Lagerung, Versand, Billing, Payment Services, Inkasso, Retourenmanagement), Output-Management (Document Output Services, Transactional-Printing, TransPromo, White Space Marketing, Multi Channel Output Marketing), Dokumentenmanagement (Digitaler Mailroom, Formular- und Belegverarbeitung, Posteingangs-Automatisierung, Kreditoren Rechnungsbearbeitung, Belegverarbeitung im Zahlungsverkehr, Swiss Post Box) und Mailroom Management.
- 1.2 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Beratungs- und Dienstleistungen, welche Swiss Post Solutions für den AUFTRAGGEBER erbringt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des AUFTRAGGEBERS finden auf diesen Vertrag und alle ihm folgenden Verträge, Leistungsvereinbarungen oder auf diesen basierenden Zusatzvereinbarungen oder Änderungsvereinbarungen keine Anwendung.
- 1.3 Die Einzelheiten der von Swiss Post Solutions zu erbringenden Beratungs- oder Dienstleistungen werden in leistungsspezifizierenden einzelvertraglichen Zusatzvereinbarungen (sog. Service Provider Agreements, im Folgenden „SPA“) festgelegt. Diese können auch in einem spezifizierten Angebot von Swiss Post Solutions bestehen, in welchem die zu erbringenden Beratungs- und Dienstleistungen detailliert beschrieben werden. SPA enthalten detaillierende Regelungen, welche die technischen, wirtschaftlichen, organisatorischen Ansprüche und Pflichten der Parteien abbilden. Sie beinhalten detailliert die Aufgaben der Parteien im Zusammenhang mit der jeweils dargestellten Einzelleistung, ihre Zusammenarbeit, die Verantwortungen und die Schnittstellen der Leistungen.
- 1.4 Die Erbringung der Beratungs- und Dienstleistungen durch Swiss Post Solutions setzt eine enge Kooperation zwischen dem AUFTRAGGEBER und Swiss Post Solutions voraus. Beide Partner erklären ihre uneingeschränkte Bereitschaft zur gegenseitigen Rücksichtnahme, Kooperationsbereitschaft, umfassender Information, vorsorglichen Warnung vor Risiken, Schutz gegen störende Einflüsse von dritter Seite und den Willen zu einer fairen und verständnisvollen Vertragsabwicklung.

2. Pflichten von Swiss Post Solutions, Leistungsnachweis

- 2.1 Swiss Post Solutions erbringt für den AUFTRAGGEBER auf der Basis dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen die in den SPA definierten Beratungs- oder Dienstleistungen und stellt hierzu, soweit in den SPA vereinbart, dem AUFTRAGGEBER Mitarbeiter zu Verfügung.
- 2.2 Sofern nicht in den SPA oder sonstigen vertraglichen Dokumenten verbindliche Fristen für die Erbringung der Leistungen von Swiss Post Solutions vereinbart wurden, gerät Swiss Post Solutions nur dann mit der Erfüllung ihrer Leistungen in Verzug, wenn der AUFTRAGGEBER eine nach seiner Auffassung ausstehende Leistung schriftlich anmahnt und Swiss Post Solutions eine angemessene Frist zur Erbringung der Leistung einräumt.
- 2.3 Swiss Post Solutions gerät ferner nicht in Verzug, wenn die Leistung aus Gründen nicht rechtzeitig erbracht werden kann, welche nicht in den Verantwortungsbereich von Swiss Post Solutions fallen, insbesondere wenn Vorleistungen oder Mitwirkungen des AUFTRAGGEBERS nicht rechtzeitig erbracht wurden oder die Leistung

von Swiss Post Solutions wegen Streik oder höherer Gewalt nicht rechtzeitig erbracht werden konnten. In solchen Fälle verlängert sich eine eventuell bestehende Frist zur Erbringung der Leistungen von Swiss Post Solutions um die Zeit des Leistungshindernisses zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Als Fälle höherer Gewalt sind auch Angriffe auf Rechnersysteme von außen anzusehen, die nach dem Stand der Technik nicht mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand abgewehrt werden können und die das betroffene Rechnersystem funktional nicht nur unerheblich beeinträchtigen.

- 2.4 Swiss Post Solutions führt über die von ihr erbrachten Beratungs- und Dienstleistungen Leistungsnachweise, welche dem AUFTRAGGEBER bei Projekten, die nach Aufwand abgerechnet werden, monatlich, sonst auf Anforderung zur Verfügung gestellt werden, sofern in den SPA keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

3. Leistungsort

- 3.1 Swiss Post Solutions erbringt ihre Beratungs- und Dienstleistungen in den eigenen Geschäftsräumen, soweit nicht in den SPA ein Einsatz beim AUFTRAGGEBER ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.2 Wünscht der AUFTRAGGEBER die Erbringung von Beratungs- und Dienstleistungen an einem anderen Ort als in den Geschäftsräumen von Swiss Post Solutions, ist Swiss Post Solutions berechtigt, neben der vereinbarten Vergütung Reisekosten und Spesen gemäß entstandener nachgewiesener Aufwände zu berechnen, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

4. Dritte / Subunternehmer

- 4.1 Swiss Post Solutions ist berechtigt, Teile ihrer Leistungen für den AUFTRAGGEBER auch durch Dritte erbringen zu lassen. Swiss Post Solutions ist in diesem Fall jedoch verpflichtet, hinsichtlich sämtlicher Leistungen dieser Dritten im gleichen Umfang die Haftung zu übernehmen wie für eigene Leistungen.
- 4.2 Die Einschaltung eines Dritten durch Swiss Post Solutions setzt voraus, dass der Dritte durch Swiss Post Solutions schriftlich auf die Einhaltung aller Datenschutz- und Datensicherungspflichten sowie auf die Vertraulichkeit hingewiesen wird und diese schriftlich anerkannt hat.
- 4.3 Konzerngesellschaften der Schweizer Post gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Vertragsbedingungen. Leistungen solcher Konzerngesellschaften, welche Swiss Post Solutions zur Erfüllung ihrer Pflichten aus einem SPA hinzuzieht, gelten als Leistungen der Swiss Post Solutions.

5. Zahlungspflicht

- 5.1 Der AUFTRAGGEBER zahlt an Swiss Post Solutions für die vereinbarten Beratungs- und Dienstleistungen Vergütungen gemäß den SPA. Die Vergütung etwaiger darüber hinausgehender Leistungen von Swiss Post Solutions erfolgt nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tagessätzen von Swiss Post Solutions. Sofern nicht die SPA Vereinbarungen über Zahlungspläne beinhalten, werden Abrechnungen über erbrachte Leistungen jeweils zum Monatsersten des Folgemonats vorgelegt. Grundlage für die Abrechnung bilden die vereinbarten Leistungsnachweise. Sämtliche Vergütungen verstehen sich in EURO zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.
- 5.2 Der AUFTRAGGEBER gerät in Zahlungsverzug, sofern Swiss Post Solutions nicht spätestens 14 Tage nach Rechnungsstellung den Zahlungseingang verzeichnen kann. Mit Eintritt des Zahlungsverzugs können von Swiss Post Solutions Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszins erhoben werden. Gerät der AUFTRAGGEBER in Zahlungsverzug, ist Swiss Post Solutions berechtigt, die weitere Erbringung der Beratungs- und Dienstleistung nach diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen und den SPA zu verweigern.
- 5.3 Der AUFTRAGGEBER kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und nur wegen solcher Forderungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.

6. Mitwirkungspflichten

- 6.1 Die Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS ergeben sich aus den SPA, aus einer eventuellen Projektplanung nebst Meilensteinen, den dazu weiter spezifizierten Detailplanungen sowie etwaigen Besprechungsprotokollen, sofern dort Mitwirkungspflichten einvernehmlich festgelegt werden. Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, in dem Umfang Mitwirkungsleistungen zu erbringen, wie es erforderlich und zumutbar ist, um seitens Swiss Post Solutions die vereinbarten Beratungs- und Dienstleistungen bestmöglich im Interesse des AUFTRAGGEBERS erbringen zu können.
- 6.2 Der AUFTRAGGEBER ist insbesondere verpflichtet, den Mitarbeitern von Swiss Post Solutions Zugang zu den Systemen zu verschaffen, soweit dieser für die Erbringung der Beratungs- und Dienstleistung erforderlich ist.
- 6.3 Soweit erforderlich und vereinbart, stellt der AUFTRAGGEBER den Mitarbeitern von Swiss Post Solutions

während der Durchführung eines Projektes Arbeitsplätze mit Zugang zum firmeneigenen Netzwerk, ggf. auch zum Internet zur Verfügung und richtet für diese Mitarbeiter E-Mail-Postfächer unter einem seiner Domainnamen ein. Die Zugangsberechtigung wird dabei auf den Zeitraum der vertragsgemäßen Leistungserbringung beschränkt.

- 6.4 Soweit Leistungen der Swiss Post Solutions im Rahmen eines Projektes, zur Einrichtung von Systemen, zur Wartung, Pflege oder Modifizierung von Systemen beim Auftraggeber einen Zugang durch Swiss Post Solutions auf Server oder sonstige IT-Infrastruktur des Auftraggebers erfordert, ist dieser verpflichtet, Swiss Post Solutions die Möglichkeit eines Eingriffs per Fernwartung zu ermöglichen. Swiss Post Solutions wird in diesem Fall branchenübliche und dem Stand der Technik entsprechende Sicherheitsverfahren einsetzen, um einen unberechtigten Zugriff Dritter auf die Systeme des Auftraggebers zu verhindern und Datenschutz und Datensicherheit der Systeme zu gewährleisten. Einzelheiten, insbesondere die Einhaltung auftraggeberspezifischer Fernwartungsprozesse sind in einem SPA gegebenenfalls zu vereinbaren. Die beim Kunden entstehenden internen Kosten eines Fernwartungszugriffs (z. B. IT-Infrastruktur, Datenleitungskosten etc.) sind vom Kunden zu tragen. Swiss Post Solutions dokumentiert und protokolliert sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit Fernwartung und stellt dem Auftraggeber auf Wunsch die Protokolle zur Verfügung.
- 6.5 Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, Swiss Post Solutions vollständig und zutreffend vor und während der Leistungserbringung über sämtliche relevanten Vorgänge, Daten und Unterlagen zu informieren, welche für die Leistungserbringung von Bedeutung sind oder Einfluss auf diese haben.
- 6.6 Soweit Swiss Post Solutions im Rahmen eines Outsourcing-Betriebes für den AUFTRAGGEBER Prozesse übernimmt oder Leistungen des AUFTRAGGEBERS gegenüber dessen Kunden oder sonstigen Vertragspartnern erbringt und abwickelt, ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, sämtliche für die Leistungen und Prozesse des AUFTRAGGEBERS erforderliche Genehmigung einzuholen, während der Dauer dieses Vertrages aufrecht zu erhalten und Swiss Post Solutions gegenüber nachzuweisen. Erfordert die Einschaltung von Swiss Post Solutions durch den AUFTRAGGEBER darüber hinaus eine Genehmigung zur Durchführung dieser Leistungen durch Swiss Post Solutions, ist ebenfalls der AUFTRAGGEBER zur Einholung derartiger Genehmigungen verpflichtet. Swiss Post Solutions wird den AUFTRAGGEBER hierbei angemessen beraten und unterstützen sowie etwa erforderliche Nachweise, welche durch Swiss Post Solutions zu erbringen sind (z. B. Zuverlässigkeit, Rechenzentrumsbedingungen etc.) zur Verfügung stellen. Etwa hierbei für Swiss Post Solutions entstehende Aufwände können gegenüber dem AUFTRAGGEBER berechnet werden, sofern in den SPA nichts anderes geregelt ist.

7. Vertragsdurchführung und Kommunikation

- 7.1 Für die Durchführung der vereinbarten Leistungen benennen beide Vertragspartner je ein oder mehrere verantwortliche Ansprechpartner.
- 7.2 Mit Ausnahme von vertragsändernden Dokumenten kann die Kommunikation zwischen dem AUFTRAGGEBER und Swiss Post Solutions auch per E-Mail oder Telefax erfolgen. Wechselseitig übersandte E-Mails haben denselben Beweiswert wie schriftlich übersandte Dokumente, wenn deren Übermittlung und Empfang durch den anderen Vertragspartner bestätigt werden müssen oder automatisch zu bestätigen sind. E-Mails, zu denen eine Übermittlungs- oder Empfangsbestätigung nicht vorliegt, gelten als nicht zugegangen. Ohne gesonderte Vereinbarung in den SPA können E-Mails unverschlüsselt versandt werden; besondere Sicherheitsvorkehrungen wie elektronische Signatur oder Verschlüsselung sind gesondert zu vereinbaren.
- 7.3 Im Falle von Meinungsverschiedenheiten zwischen dem AUFTRAGGEBER und Swiss Post Solutions im Zusammenhang mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen, den SPA sowie den von Swiss Post Solutions oder vom AUFTRAGGEBER zu erbringenden Beratungs- und Dienstleistungen nach den SPA werden die Parteien nach bestem Wissen und Gewissen auf die einvernehmliche Beilegung der Meinungsverschiedenheiten hinwirken. Der AUFTRAGGEBER und Swiss Post Solutions werden erst dann gerichtliche Schritte zur Klärung der Meinungsverschiedenheit einleiten, wenn eine Einigung über Meinungsverschiedenheiten nicht möglich ist oder eine der Parteien der anderen schriftlich mitteilt, dass sie die Verhandlungen über eine einvernehmliche Beilegung der Meinungsverschiedenheiten beendet.

8. Beachtung von Anordnungen und Weisungen des Auftraggebers

- 8.1 Swiss Post Solutions verpflichtet sich, Anordnungen des AUFTRAGGEBERS zu beachten, welche während der Ausführung der IT-Services ergehen, insbesondere die betriebliche Ordnung des AUFTRAGGEBERS zu beachten, soweit die Mitarbeiter von Swiss Post Solutions die Leistungen im Unternehmen des AUFTRAGGEBERS erbringen. Eine etwaige Betriebsordnung ist Swiss Post Solutions durch den AUFTRAGGEBER rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.
- 8.2 Der AUFTRAGGEBER ist nicht berechtigt, Mitarbeitern von Swiss Post Solutions Weisungen zu erteilen, die über die Einhaltung der betrieblichen Ordnung hinausgehen. Soweit der AUFTRAGGEBER fachliche oder

inhaltliche Anweisungen erteilen möchte, die er für die Ausführung der Services insbesondere bei einer Zusammenarbeit mit Mitarbeitern von Swiss Post Solutions für erforderlich hält, sind diese Weisungen über den Ansprechpartner von Swiss Post Solutions an deren Mitarbeiter weiterzugeben.

- 8.3 Swiss Post Solutions prüft etwaige Weisungen des AUFTRAGGEBERS daraufhin, ob diese die zu erbringenden Services erschweren, behindern oder gar ausschließen. Swiss Post Solutions hat ohne gesonderte Vereinbarung keine besondere Beratungspflicht diesbezüglich, wird den AUFTRAGGEBERS jedoch auf erkennbare oder offensichtliche Unstimmigkeiten hinweisen. Besteht der AUFTRAGGEBER dennoch auf der Ausführung seiner Anweisung, gehen etwa auftretende Beeinträchtigungen der Services zu seinen Lasten.

9. Leistungsänderungen / Change Requests

- 9.1 Änderungswünsche der Vertragsparteien für bereits vereinbarte Leistungen sind in einem formellen Change-Request-Verfahren zu vereinbaren. Ein Change Request setzt einen Antrag auf Veränderung (z.B. Hinzufügen, Konfigurieren, Entfernen, Änderung von Prozessen oder Abläufen) einer oder mehrere in den SPA festgelegten Leistungen voraus.
- 9.2 Stellt sich im Laufe der Vertragsdurchführung heraus, dass die ursprünglich vereinbarte Beratungs- und Dienstleistungen geändert oder angepasst werden müssen, gilt Folgendes: Als Change Request gelten Änderungswünsche einer oder beider Vertragspartner, die eine Abweichung von den in den SPA festgelegten Inhalten bedeuten. Dazu gehören auch Änderungswünsche bezüglich des Zeitplanes, der Mitwirkungspflichten oder sonstiger Faktoren.
- 9.3 Swiss Post Solutions prüft nach einem Change-Request-Antrag die Auswirkungen der Änderungswünsche auf die vereinbarte Leistung in Hinblick auf Inhalt, Umfang, Dauer und Kosten. Swiss Post Solutions kalkuliert den zusätzlichen Aufwand und stellt diesen dem AUFTRAGGEBER schriftlich oder per E-Mail dar. Erfordert diese Darstellung erheblichen Zeitaufwand, ist Swiss Post Solutions berechtigt, hierfür eine gesonderte Vergütung zu verlangen. Der AUFTRAGGEBER kann auf Basis dieser Darstellung entscheiden, ob und inwieweit er die veränderten Beratungs- und Dienstleistungen in Anspruch nimmt oder teilweise auf deren Erbringung verzichtet, um den ursprünglich vereinbarten Kostenrahmen zu halten.
- 9.4 Für neu zu vereinbarende Beratungs- und Dienstleistungen unterbreitet Swiss Post Solutions dem AUFTRAGGEBER auf Anforderung ein verbindliches Angebot in Form eines SPA. Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, gilt die Verbindlichkeit des Angebots für einen Zeitraum von 30 Arbeitstagen ab Angebotsabgabe. Wird durch den Change-Request-Antrag des AUFTRAGGEBERS eine in Ausführung befindliche Leistung betroffen, wird Swiss Post Solutions dies dem AUFTRAGGEBER mitteilen und um Weisung bitten, ob diese Leistung bis zu einer Entscheidung des AUFTRAGGEBERS unterbrochen oder weiter bearbeitet werden soll. Bis zu eine Entscheidung des AUFTRAGGEBERS ist Swiss Post Solutions berechtigt, die Leistung wie vereinbart weiter zu erbringen, um nicht mit der eigenen Leistung in Verzug zu geraten. Die Annahme eines solchen Angebots erfolgt durch Rücksendung der vom AUFTRAGGEBER unterzeichneten SPA bzw. Angebots per Post oder Telefax.

10. Abnahme

- 10.1 Sofern eine Leistung von Swiss Post Solutions einer Abnahme durch den AUFTRAGGEBER unterliegt, teilt Swiss Post Solutions dem AUFTRAGGEBER mit, wenn die Leistung zur Abnahme bereit ist. Der AUFTRAGGEBER ist dann verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen eine Überprüfung der Leistungen von Swiss Post Solutions durchzuführen und etwa festgestellte, eine Abnahme hindernde Mängel schriftlich unter möglichst vollständiger Beschreibung der aufgetretenen Mängel zu rügen. Nimmt der AUFTRAGGEBER eine von Swiss Post Solutions zur Abnahme angebotene abnahmefähige Leistung nicht innerhalb von 14 Tagen ab, ohne dass eine qualifizierte Rüge abnahmehindernder Mängel vorliegt, gilt die Leistung als abgenommen. Gleiches gilt, wenn der AUFTRAGGEBER ohne Abstimmung mit Swiss Post Solutions eine zur Verfügung gestellte Leistung in den Echtbetrieb übernimmt. Unberührt bleiben Ansprüche des AUFTRAGGEBERS auf Gewährleistung.
- 10.2 Sofern zwischen Swiss Post Solutions und dem AUFTRAGGEBER eine förmliche Abnahme in einem SPA vereinbart wurde, werden Abnahmetermine einvernehmlich vereinbart. Dabei können auch Teilabnahmen von einzelnen Leistungen erfolgen.
- 10.3 Über eine Abnahme wird ein von beiden Parteien zu unterzeichnendes Protokoll erstellt. Erweisen sich die Leistungen von Swiss Post Solutions nicht als abnahmefähig, wird Swiss Post Solutions die Mängel in angemessener Frist beseitigen. Die Abnahmeprüfung ist in diesem Fall innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Mängelbeseitigungsanzeige zu wiederholen.

11. Allgemeine Qualitätskriterien

- 11.1 Swiss Post Solutions und der AUFTRAGGEBER betrachten eine hohe Service-Qualität in allen Leistungsbereichen als oberstes Prinzip der Zusammenarbeit. Im Rahmen der Einzelentscheidungen ist stets darauf zu achten, dass der in den SPA beschriebene technische, organisatorische und finanzielle Rahmen eingehalten wird.
- 11.2 Swiss Post Solutions steht dafür ein, dass ihre Beratungs- und Dienstleistungen mit branchenüblicher Sorgfalt erbracht werden und wird diese einer entsprechenden internen Qualitätssicherung unterziehen. Swiss Post Solutions wird für die Durchführung des Vertrages nur ausreichend qualifiziertes und erfahrenes Personal einsetzen.
- 11.3 Swiss Post Solutions erbringt auf der Basis dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen ausschließlich Beratungs- und Dienstleistungen, ein Erfolg ist nicht geschuldet, sofern nicht ein solcher konkret in den SPA vereinbart wurde.

12. Datenschutz und Datensicherheit

- 12.1 Swiss Post Solutions verpflichtet sich, im Rahmen ihres Verantwortungsbereiches alle notwendigen Maßnahmen der physischen Sicherheit für vom AUFTRAGGEBER übergebene Daten einzuhalten und dafür Sorge zu tragen, dass diese eingehalten werden.
- 12.2 Swiss Post Solutions speichert und verarbeitet personenbezogene Daten des AUFTRAGGEBERS sowie personenbezogene Daten Dritter (z.B. Adressdaten), welche der AUFTRAGGEBER bereitgestellt hat, soweit dies für die Erbringung unserer Leistung erforderlich ist. Für den Fall, dass Swiss Post Solutions zur Erbringung ihrer Leistung Dritte einschaltet, ist Swiss Post Solutions berechtigt, die erforderlichen Daten an diese Dritten unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften weiterzugeben bzw. diesen zugänglich zu machen.
- 12.3 Swiss Post Solutions wird angemessene und übliche Maßnahmen treffen, um im Rahmen des Vertrages eingesetzte Software und zu übermittelnde Daten frei von Malware (Computerviren, Trojaner, Würmer etc.) zu halten. Dieselbe Verpflichtung trifft den AUFTRAGGEBER.
- 12.4 Leistungen von Swiss Post Solutions werden unter Einhaltung der anwendbaren Datenschutzvorschriften, insbesondere des BDSG erbracht. Soweit hierbei aufgrund kundenspezifischer Prozesse besondere Vorschriften zu beachten sind oder der AUFTRAGGEBER besondere Arten personenbezogener Daten im Sinne von § 3 (9) BDSG verarbeitet, ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, Swiss Post Solutions hierauf schriftlich hinzuweisen.

13. Datenverarbeitung im Auftrag durch Swiss Post Solutions

- 13.1 Soweit Swiss Post Solutions Zugriff auf Daten des AUFTRAGGEBERS im Sinne des BDSG nehmen kann oder nimmt, wird Swiss Post Solutions als Auftragsdatenverarbeiter tätig.
- 13.2 Bei der Bearbeitung von Daten, welche der AUFTRAGGEBER an Swiss Post Solutions übermittelt, ist Swiss Post Solutions nicht verpflichtet, diese Daten auf inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder auf die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu überprüfen. Swiss Post Solutions behält sich vor, Daten die gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstoßen oder besondere Genehmigungen erfordern, von einer Be- und/oder Verarbeitung auszuschließen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Daten gewaltverherrlichende, pornographische oder volksverhetzende Inhalte enthalten. Im Falle der Übermittlung solcher Daten durch den AUFTRAGGEBER stellt dieser Swiss Post Solutions von allen diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei. Dies umfasst Ansprüche Dritter aus der Verwendung sowie der Verarbeitung der Daten.
- 13.3 Swiss Post Solutions übernimmt und verwendet im Rahmen des Operatings der Services des AUFTRAGGEBERS sämtliche in den SPA definierten Daten des AUFTRAGGEBERS und wird diese während der gesamten Laufzeit des Vertrages verantwortungsvoll bearbeiten, pflegen und fortführen. Neu hinzukommende Daten wird Swiss Post Solutions ebenfalls entsprechend behandeln. Sofern der AUFTRAGGEBER Swiss Post Solutions die für die Erbringung der Leistung erforderlichen Daten oder Unterlagen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht gemäß den von Swiss Post Solutions vorgegebenen Formaten entsprechend zur Verfügung stellt, haftet Swiss Post Solutions nicht für eventuelle Ansprüche des AUFTRAGGEBERS wegen unvollständiger oder verzögerter Leistungserbringung. Für den Fall, dass Swiss Post Solutions aufgrund vom AUFTRAGGEBER gelieferten falschen Datenmaterials ihre Leistungen nicht fehlerfrei erbringen kann, behält Swiss Post Solutions weiterhin ihren Zahlungsanspruch.
- 13.4 Der in dieser Ziffer verwendete Begriff Kundendaten bezeichnet alle Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen (personenbezogene Daten) und die von Swiss Post Solutions im Auftrag des AUFTRAGGEBERS verarbeitet werden. Datenverarbeitung im Auftrag ist die Speicherung, Veränderung, Übermittlung, Sperrung oder Löschung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer

im Auftrag des AUFTRAGGEBERS.

- 13.5 Der AUFTRAGGEBER ist dafür verantwortlich, die Zustimmung der Personen einzuholen, deren Daten verarbeitet werden sollen, sofern diese für die Bearbeitung und Weitergabe der Daten im Zusammenhang mit diesem Vertrag erforderlich sein sollte. Swiss Post Solutions ist ihrerseits nicht verpflichtet, eigene Erklärungen bei Personen einzufordern, deren Daten für den AUFTRAGGEBER verarbeitet werden. Der AUFTRAGGEBER ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an Swiss Post Solutions sowie die zur Erfüllung dieses Vertrages eingeschalteten weiteren Dienstleister (z.B. payment-services) sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich.
- 13.6 Bestehen die Leistungen von Swiss Post Solutions in dem Versenden von E-Mails, deren Inhalte der AUFTRAGGEBER vorgegeben hat, so trägt der AUFTRAGGEBER alleine und uneingeschränkt die vollständige Haftung für die rechtliche Zulässigkeit des Inhalts und des Versandes und jeglicher Verarbeitung der E-Mails durch Swiss Post Solutions an die vom AUFTRAGGEBER bereitgestellten oder zur Verfügung gestellten E-Mail-Empfänger-Adressen. Im Falle eines Verstoßes ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, Swiss Post Solutions sämtliche hieraus entstehenden Schäden einschließlich der Rechtsverteidigungskosten zu ersetzen sowie Swiss Post Solutions von allen diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.
- 13.7 Swiss Post Solutions wird die im Rahmen des Vertragsverhältnisses vom AUFTRAGGEBER überlassenen Daten gemäß § 28 Abs. 5 BDSG entsprechend des Übermittlungszwecks ausschließlich für die Erfüllung des Vertrages verarbeiten oder nutzen und sie weder Dritten noch Unterauftragnehmern, die mit der Durchführung der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen beauftragt sind, weitergeben, ohne dass der AUFTRAGGEBER hierzu seine vorherige schriftliche Genehmigung gegeben hat.
- 13.8 Die Übergabe von Daten des AUFTRAGGEBERS an Swiss Post Solutions berührt die hieran bestehenden Rechte des AUFTRAGGEBERS nicht. Sollten die Rechte an vom AUFTRAGGEBER an Swiss Post Solutions übergebenen Daten durch Maßnahmen Dritter, etwa im Falle der Pfändung, der Insolvenz oder des Vergleichsverfahrens oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so wird Swiss Post Solutions den AUFTRAGGEBER unverzüglich vor Eintritt dieser Maßnahmen verständigen, damit die übergebenen Daten rechtzeitig von den DV-System von Swiss Post Solutions genommen werden können. Das gleiche gilt im Fall der Kündigung und Beendigung.
- 13.9 Die Vertragsparteien werden gegebenenfalls in Abhängigkeit von Ausmaß und Dauer einer Auftragsdatenvereinbarung eine zusätzliche Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung schließen.

14. Vertraulichkeit, Geheimhaltung

- 14.1 Die Parteien verpflichten sich, während und nach der Laufzeit des Vertrages Dokumente, Informationen und Daten, die ihnen aufgrund der Zusammenarbeit oder im Zusammenhang mit dieser zugänglich gemacht wurden oder zur Kenntnis gelangt sind, geheim zu halten und gegen unbefugten Zugriff zu sichern, soweit nicht eine Offenlegung aus rechtlichen Gründen oder zur Wahrnehmung berechtigter Interessen zwingend erforderlich ist. Gleiches gilt für die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die SPA.
- 14.2 Die Parteien erlegen die von ihnen eingegangenen Geheimhaltungsverpflichtungen auch allen Personen oder Gesellschaften auf, die mit Leistungen betraut werden und Informationen aus diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen und/oder den SPA erhalten. Die Vertragspartner können die Informationen – mit Ausnahme personenbezogener Daten (insbesondere z.B. Kundendaten) – an verbundene Unternehmen weitergeben, soweit dies zwingend betrieblich erforderlich ist und die Vertraulichkeit nach außen gewahrt bleibt.
- 14.3 Von der Geheimhaltung ausgeschlossen sind Informationen, die
 - 14.3.1 öffentlich zugänglich sind, den Parteien bereits bekannt gegeben waren oder die bereits vor Vertragsbeginn veröffentlicht wurden, oder
 - 14.3.2 die unabhängig von dem Vertrag selbständig von einer Partei entwickelt wurden, ohne dass gleichartige Informationen der jeweils anderen Partei bekannt waren oder verwendet wurden, oder
 - 14.3.3 die von einem Dritten ohne Verstoß gegen seine Geheimhaltungspflicht veröffentlicht wurden, oder
 - 14.3.4 die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder Verfügung staatlicher Organe offengelegt werden müssen, oder
 - 14.3.5 die beruflich zur Verschwiegenheit Verpflichteten offenbart werden.

15. Urheberrecht, Know How

- 15.1 Soweit nicht in den SPA etwas anderes vereinbart wurde, stehen sämtliche ausschließlichen urheberrechtliche

Befugnisse an den durch die Beratungs- und Dienstleistungen entstehenden Ergebnissen sowie an der von Swiss Post Solutions lizenzierten und entwickelten Software Swiss Post Solutions zu.

- 15.2 Swiss Post Solutions räumt dem AUFTRAGGEBER ein einfaches, zeitlich und räumlich unbegrenztes Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen ein, sofern sämtliche Vergütungen durch den AUFTRAGGEBER geleistet wurden. Alle weiteren Rechte für alle Nutzungsarten verbleiben bei Swiss Post Solutions.
- 15.3 Rechte an Softwarewerkzeugen von Swiss Post Solutions, die zur Auftragsbearbeitung eingesetzt werden, verbleiben bei Swiss Post Solutions, wenn dies nicht ausdrücklich anders geregelt ist.
- 15.4 Der AUFTRAGGEBER steht dafür ein, dass die im Rahmen der vertraglichen Tätigkeit von Swiss Post Solutions gefertigten Berichte, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen, Berechnungen und sonstigen Arbeitsergebnisse nur für seine eigenen Zwecke verwandt und nicht ohne ausdrückliche Zustimmung von Swiss Post Solutions publiziert werden. Die Nutzung der von Swiss Post Solutions erbrachten Leistungen für mit dem AUFTRAGGEBER verbundene Unternehmen bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.
- 15.5 Soweit Swiss Post Solutions Beratungsleistungen für den AUFTRAGGEBER erbringt, werden diese auch unter Einsatz der Kenntnisse und Erfahrungen aus anderen Projekten erbracht, soweit nicht konkrete Geheimhaltungspflichten bestehen. Swiss Post Solutions ist unabhängig von der Frage, welche Rechte dem AUFTRAGGEBER an im Rahmen der Beratungs- und Dienstleistungen erstellten Unterlagen zustehen, berechtigt, die gewonnenen Erkenntnisse auch in Beratungs- und Dienstleistungen für andere AUFTRAGGEBER einfließen zu lassen, soweit damit nicht geheimhaltungspflichtiges Know How des AUFTRAGGEBERS preisgegeben wird. Dieses ist durch den AUFTRAGGEBER ausdrücklich als geheimhaltungsbedürftig zu bezeichnen.

16. Rechte Dritter

- 16.1 Swiss Post Solutions wird nur solche Software, Systeme und Verfahren verwenden, die nicht in Rechte Dritter eingreift.
- 16.2 Sollten Dritte Rechte gegenüber dem AUFTRAGGEBER wegen der Verletzung von Patenten, Urheberrechten oder sonstiger Rechte geltend machen, so stellt Swiss Post Solutions den AUFTRAGGEBER auf erstes Anfordern von diesen Ansprüchen frei und übernimmt auf eigene Kosten die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr solcher Ansprüche, soweit der AUFTRAGGEBER Swiss Post Solutions von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich unterrichtet. Der AUFTRAGGEBER hat Swiss Post Solutions alle zur Abwehr erforderlichen Informationen zu erteilen sowie Gerichtsverfahren im Einvernehmen mit Swiss Post Solutions zu führen. Swiss Post Solutions bleibt die Entscheidung einer vergleichweisen Erledigung vorbehalten.
- 16.3 Swiss Post Solutions wird dem AUFTRAGGEBER alle im Zusammenhang mit der Abwehr von Ansprüchen Dritter entstandenen angemessenen Kosten ersetzen. Erstattet der Dritte dem AUFTRAGGEBER Kosten, sind diese vom AUFTRAGGEBER Swiss Post Solutions zurückzugewähren.
- 16.4 Swiss Post Solutions kann nach eigenem Ermessen entweder die betreffende Leistung derart abändern oder austauschen, dass keine Rechte Dritter verletzt werden, soweit die vertraglichen Pflichten aus den SPA vollumfänglich eingehalten werden, oder dem AUFTRAGGEBER durch Vereinbarung mit dem Rechteinhaber ein Recht zur weiteren Nutzung beschaffen.
- 16.5 Swiss Post Solutions haftet nicht für eine Verletzung von Rechten Dritter, wenn diese auf der Verwendung oder auf der Änderung einer Leistung durch den AUFTRAGGEBER beruht, die nicht von Swiss Post Solutions schriftlich genehmigt war.
- 16.6 Die Parteien sind wechselseitig verpflichtet, sich unverzüglich zu benachrichtigen, wenn gegen sie Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten Dritter im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen geltend gemacht werden. Beide Parteien verpflichten sich gegenseitig, Angriffe Dritter, die gegen eigene Patente, Urheberrechte, Know How und/oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse gerichtet sind, abzuwehren und sich hierbei wechselseitig zu unterstützen.

17. Schlechtleistung, Haftung

- 17.1 Swiss Post Solutions haftet nicht für den Erfolg der Bemühung ihrer Mitarbeiter. Ist nach Auffassung des AUFTRAGGEBERS die von Swiss Post Solutions erbrachte Beratungs- und Dienstleistung fehlerhaft oder abweichend von der vertraglichen Vereinbarung erbracht worden, so ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, Swiss Post Solutions unverzüglich schriftlich über die nach seiner Auffassung vorliegenden Mängel zu informieren. Swiss Post Solutions ist in diesen Fällen zur Nachbesserung nicht verpflichtet, jedoch berechtigt. Der AUFTRAGGEBER ist daher verpflichtet, Swiss Post Solutions vor einer etwaigen Minderung der

vereinbarten Vergütung, einer Kündigung oder anderer rechtlicher Maßnahmen ausreichend Gelegenheit zu geben, die nach seiner Auffassung unzureichend erbrachte Leistung so nachzubessern, dass sie den vertraglichen Vereinbarungen entspricht.

- 17.2 Swiss Post Solutions haftet unbeschränkt für vorsätzlich durch Swiss Post Solutions, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden sowie in den Fällen, in denen nach dem Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Sachen zwingend gehaftet wird. Swiss Post Solutions haftet darüber hinaus unbeschränkt für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Swiss Post Solutions, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 17.3 Swiss Post Solutions haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund - bei grob fahrlässig verursachten Schäden von Swiss Post Solutions, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen der Höhe nach begrenzt auf einen Betrag von insgesamt bis zu maximal € 50.000 (in Worten EURO fünfzigtausend) unabhängig von der Anzahl der einzelnen Schadensfälle. Dies gilt nur dann nicht, wenn Swiss Post Solutions schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Bei einer lediglich fahrlässigen Verletzung vertraglicher Nebenpflichten haftet Swiss Post Solutions weder für eigenes Verschulden noch für das ihrer Erfüllungsgehilfen.
- 17.4 Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, insbesondere im Zusammenhang mit Fernwartung durch Swiss Post Solutions angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Datensicherungskonzepte einzusetzen und die Daten ordnungsgemäß, mindestens täglich zu sichern. Für die Vernichtung von Daten haftet Swiss Post Solutions nur im Falle von grober Fahrlässigkeit und nur dann, wenn der AUFTRAGGEBER sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 17.5 Swiss Post Solutions haftet weiter für Garantien, die Swiss Post Solutions schriftlich (z.B. in den SPA) abgegeben hat. Diese Haftung besteht nur für solche Schäden, vor denen die Garantie schützen sollte.
- 17.6 Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist ausgeschlossen. Ziffer 15.2 bleibt unberührt.
- 17.7 Sämtliche Ansprüche auf Schadensersatz verjähren binnen 12 Monaten, nach dem der geschädigte Partner den Schaden erkannte oder hätte erkennen können.

18. Sonstiges

- 18.1 Ein mit dem AUFTRAGGEBER geschlossene Vertrag wird wirksam mit beidseitiger Unterzeichnung der SPA oder durch Annahme eines Angebotes der Swiss Post Solutions und wird für die in den SPA genannte Dauer fest abgeschlossen. Enthalten die SPA keine Regelungen über die Laufzeit, ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen. Sämtliche Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.
- 18.2 Swiss Post Solutions ist berechtigt, das Logo, den Firmennamen oder sonstige Marken bzw. Kennzeichnungsrechte des AUFTRAGGEBER im Rahmen von Referenzen zu benutzen, insbesondere in der Marketingkommunikation und der PR-Arbeit von Swiss Post Solutions.
- 18.3 Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrages sowie für die Dauer eines Jahres danach Mitarbeiter von Swiss Post Solutions weder abzuwerben noch sonst selbst oder durch Dritte dazu zu ermutigen, ihre Tätigkeit bei Swiss Post Solutions zu beenden und für den AUFTRAGGEBER oder sonstige Dritte, mit welchen der AUFTRAGGEBER gesellschaftsrechtlich verbunden ist, tätig zu werden.
- 18.4 Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist München, sofern nicht im Rahmen der SPA anders vereinbart.
- 18.5 Für alle aus diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen und den SPA entstehenden Streitigkeiten vereinbaren die Partner als Gerichtsstand München. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.
- 18.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen oder der SPA unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen davon unberührt. Im Falle unwirksamer oder nichtiger Bestimmungen, Lücken, Unklarheiten oder bei Veränderungen der Grundlagen des Vertragswerks sind die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die SPA so auszulegen, wie es den wirtschaftlichen Interessen der Vertragspartner unter Berücksichtigung des Vertragszwecks am nächsten kommt. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die SPA sind - erforderlichenfalls unter Anpassung weiterer durch die Unwirksamkeit betroffener Bestimmungen - entsprechend zu ergänzen.