

Angebotsbedingungen Managed Backup

1 Geltungsbereich

1.1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Angebotsbedingungen („Angebotsbedingungen“) gelten für sämtliche Verträge über Managed Backup Dienstleistungen („Managed Backup“), welche die onmit ag („onmit“) gegenüber ihren Vertragspartnern („Kunden“) erbringt.

Managed Backup umfasst insbesondere Dienstleistungen im Bereich Überwachung, Betrieb, Verwaltung und Kontrolle von Backup-Systemen sowie optionalen Restore-Tests und Offsite-Backups. Die Angebotsbedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der onmit ag. Sofern in den Angebotsbedingungen keine abweichenden oder spezifischen Regelungen getroffen wurden, gelten die Bestimmungen der AGB uneingeschränkt.

Die Angebotsbedingungen finden gleichermassen Anwendung auf natürliche und juristische Personen, welche die bezogenen Leistungen oder Produkte für geschäftliche oder hoheitliche Zwecke nutzen („Geschäftskunden“), sowie auf natürliche Personen, welche die bezogenen Leistungen für private oder familiäre Zwecke in Anspruch nehmen („Privatkunden“).

1.2 Information und Zustimmung

1.2.1 onmit informiert alle Kunden anlässlich des Abschlusses eines Vertrages über diese Angebotsbedingungen. Zusätzlich sind die Angebotsbedingungen jederzeit unter www.onmit.ch/rechtliches im Internet einsehbar.

1.2.2 Durch Inanspruchnahme oder Annahme eines Managed Backup Services von onmit durch den Kunden in Kenntnis des Bestehens dieser Angebotsbedingungen erklärt dieser seine Zustimmung zur Anwendbarkeit dieser Angebotsbedingungen. Die nicht ausdrückliche Ablehnung dieser Angebotsbedingungen innert 3 Tagen seit Kenntnisnahme gilt für Geschäftskunden ebenfalls als Zustimmung.

1.2.3 Mangels eines ausdrücklichen Vorbehalts seitens des Kunden anlässlich dessen Zustimmung gelten diese Angebotsbedingungen auch rückwirkend auf bereits bestehende Vertragsverhältnisse. Änderungen dieser Angebotsbedingungen werden für den Kunden verbindlich, wenn er der Änderung nicht innert 3 Tagen seit Zustellung oder Kenntnisnahme der veränderten Angebotsbedingungen widerspricht.

1.2.4 Die Beweislast für die fehlende Zustimmung zu diesen Angebotsbedingungen trägt der Kunde.

2 Leistungen onmit

Mit dem Managed Backup Service übernimmt onmit den Betrieb, die Überwachung sowie die Verwaltung der Backup-Infrastruktur des Kunden.

Die Leistungen können insbesondere folgende Bereiche umfassen:

- Server-Backup
- Microsoft 365 Backup
- Google Workspace Backup
- NAS-Backup
- KDrive-Backup
- Offsite-Backup
- Restore-Tests (Add-on)
- Immutable Backup (Add-On)

Der konkrete Leistungsumfang richtet sich nach dem jeweiligen Angebot.

2.1 Betrieb und Überwachung

onmit übernimmt insbesondere folgende Leistungen:

- Tägliche Kontrolle der Backup-Jobs
- Überwachung der erfolgreichen Durchführung der Datensicherungen
- Prüfung fehlgeschlagener oder nicht ausgeführter Sicherungsaufträge
- Kontrolle der Backup-Konsistenz und Plausibilitätsprüfung
- Überwachung des Zustands der Backup-Infrastruktur

2.2 Backup-Management und Pflege

onmit übernimmt:

- Pflege und Anpassung bestehender Backup-Jobs
- Optimierung der Aufbewahrungsrichtlinien (z. B. GFS)
- Sicherstellung der korrekten Konfiguration der Backup-Systeme
- Verwaltung der Backup-Struktur pro Kunde

onmit behält sich das Recht vor, technische Standards sowie Konfigurationen nach eigenem Ermessen anzupassen, sofern dadurch die vereinbarte Funktionalität nicht wesentlich eingeschränkt wird.

2.3 Restore-Tests

Restore-Tests sind nicht Bestandteil des Standard-servises und können optional über das Zusatzangebot „Add-on Managed Backup Restore-Tests“ bezogen werden.

Das Add-on wird pro überprüftem Backup-Job verrechnet.

Sofern das Add-on vereinbart wurde, umfasst dieses insbesondere:

- Halbjährliche Durchführung von Restore-Tests
- Durchführung der Wiederherstellung in einer virtuellen Testumgebung
- Prüfung der grundsätzlichen Wiederherstellbarkeit des jeweiligen Backups
- Dokumentation der Testergebnisse

Die Restore-Tests dienen ausschliesslich der Überprüfung der Wiederherstellbarkeit der gesicherten Daten und Systeme.

Eine vollständige Nachbildung oder Überprüfung der produktiven Kundenumgebung sowie identischer Betriebsbedingungen ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Restore-Tests.

Insbesondere wird nicht gewährleistet, dass:

- sämtliche produktiven Dienste fehlerfrei starten,
- Applikationen vollständig funktionsfähig sind,
- identische Performance- oder Systembedingungen bestehen,
- sämtliche Abhängigkeiten der produktiven Umgebung reproduziert werden können.

Die Restore-Tests stellen keine Garantie für eine erfolgreiche Wiederherstellung im produktiven Betrieb oder im Disaster-Recovery-Fall dar.

2.4 Betrieb der Backup-Infrastruktur

Der Service beinhaltet:

- Wartung und Betrieb der zentralen Backup-Systeme
- Installation sicherheitsrelevanter Updates
- Überwachung von Speicher, RAID und Systemzustand
- Kapazitätsplanung

Wartungsfenster werden durch onmit definiert. Individuelle Wartungsfenster können gegen Aufpreis vereinbart werden.

2.5 Offsite-Backup

Sofern Bestandteil des Angebots, umfasst der Service zusätzlich:

- Überwachung der externen Datensicherung
- Kontrolle der erfolgreichen Übertragung ins Offsite-Storage
- Stichprobenweise Wiederherstellungstests aus dem Offsite-Backup

Die Leistungen können unter Einsatz von Drittanbietern wie SwissBackup oder vergleichbaren Plattformen erbracht werden.

2.6 Dokumentation und Reporting

onmit führt:

- Laufende Dokumentation der Backup-Konfiguration
- Übersicht über den Zustand der Backup-Umgebung

2.7 Drittanbieter und Infrastruktur

onmit ist berechtigt, zur Erbringung der Managed Backup Dienstleistungen Dienstleistungen, Infrastruktur oder Plattformen von Drittanbietern einzusetzen.

Dies umfasst insbesondere Hosting-, Housing-, Cloud-, Speicher- und Offsite-Backup-Dienstleistungen von Drittanbietern wie beispielsweise Infomaniak, SwissBackup oder vergleichbaren Anbietern.

Insbesondere können Drittanbieter eingesetzt werden für:

- Housing und Betrieb der Backup-Infrastruktur
- Offsite-Backup und externe Datensicherung
- Cloud-Storage
- Microsoft 365 Backup
- Google Workspace Backup
- Replikations- oder Speicherlösungen

Die Verfügbarkeit und Funktionalität solcher Drittanbieterleistungen liegt ausserhalb des Einflussbereichs von onmit.

onmit übernimmt daher keine Gewährleistung für:

- Ausfälle oder Einschränkungen bei Drittanbietern,
- Unterbrüche von Cloud- oder Speicherdiensten,
- Netzwerkprobleme ausserhalb der eigenen Infrastruktur,
- oder Leistungsänderungen von Drittplattformen.

2.8 Überwachung und Wartungsfenster

Die Überwachung der Backup-Infrastruktur erfolgt periodisch während der regulären Servicezeiten und nicht in Echtzeit, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

Wartungsarbeiten, Sicherheitsupdates, technische Anpassungen oder Störungen können zu temporären Einschränkungen oder Unterbrüchen der Managed Backup Dienstleistungen führen.

onmit ist berechtigt, Wartungsfenster nach eigenem Ermessen festzulegen, sofern dies für den sicheren und stabilen Betrieb der Infrastruktur erforderlich ist.

2.9 Aufbewahrung und Löschung von Backups

Die Aufbewahrung von Sicherungen erfolgt gemäss der vereinbarten Backup-Konfiguration und den definierten Aufbewahrungsrichtlinien.

Änderungen der Backup-Konfiguration, Aufbewahrungsrichtlinien oder Speicherziele können zur dauerhaften Löschung bestehender Sicherungen führen.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist onmit berechtigt, vorhandene Backup-Daten nach Ablauf einer angemessenen Frist dauerhaft zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder abweichenden schriftlichen Vereinbarungen bestehen.

3 Nicht inkludierte Leistungen

Die folgenden Leistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Managed Backup Services und werden nach Aufwand gemäss dem gültigen Stundensatz verrechnet:

- Operative Wiederherstellungen auf Kundenwunsch
- Wiederherstellung einzelner Dateien oder Systeme
- Unterstützung bei Datenverlust durch Benutzer oder Applikationen
- Incident- und Notfallbehandlung
- Ransomware- oder Sicherheitsvorfälle (Cyber-Angriffe)
- Disaster-Recovery-Szenarien
- Projekt- und Änderungsarbeiten
- Migrationen
- Neue Backup-Jobs oder neue Systeme
- Erweiterungen der Backup-Infrastruktur
- Ausbau von Speicher- oder Backup-Kapazitäten
- Fehleranalysen und Störungsbehebungen, sofern Backup-Jobs aufgrund von Problemen oder Einschränkungen der Zielsysteme, Speichersysteme, Netzwerkverbindungen oder Kundensysteme fehlschlagen oder nicht ausgeführt werden können

Nicht ausdrücklich aufgeführte Leistungen, Arbeiten oder Unterstützungen gelten ebenfalls als nicht Bestandteil des Managed Backup Services und werden, sofern durch den Kunden beauftragt, zusätzlich nach effektivem Aufwand verrechnet.

4 Voraussetzungen

Damit die volle Funktionalität der Managed Backup Dienstleistungen gewährleistet werden kann, müssen insbesondere folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Funktionsfähige und unterstützte Kundensysteme

- Ausreichende Netzwerk- und Internetverbindung
- Gültige Lizenzen der eingesetzten Systeme
- Ausreichende Speicherressourcen
- Bereitstellung notwendiger Zugriffe und Berechtigungen

Sollten die Voraussetzungen nicht erfüllt sein, prüft onmit auf Wunsch des Kunden mögliche Alternativen oder Workarounds. Die Prüfung sowie deren Umsetzung erfolgen ausschliesslich nach Aufwand.

5 Vergütung

Der Kunde verpflichtet sich zur fristgerechten Zahlung des vereinbarten Preises gemäss den vertraglich festgelegten Bedingungen.

Die Verrechnung erfolgt gemäss separatem Angebot oder Vertrag.

Nicht inkludierte Leistungen sowie Zusatzaufwände werden nach effektivem Aufwand gemäss gültigem Stundensatz verrechnet.

5.1 Speicher und Backup-Kapazitäten

Die im Rahmen des Managed Backup Services zur Verfügung gestellten Speicher- und Backup-Kapazitäten richten sich nach der vom Kunden bestellten und vereinbarten Grösse.

Überschreitet das tatsächliche Backup-Volumen die vereinbarten Kapazitäten, informiert onmit den Kunden über die notwendige Erweiterung der Speicher- oder Backup-Kapazitäten.

Eine Erweiterung der Kapazitäten erfolgt ausschliesslich nach Zustimmung des Kunden.

Bis zur Zustimmung und Umsetzung der erforderlichen Erweiterung kann die ordnungsgemässe Durchführung weiterer Backup-Jobs eingeschränkt oder nicht mehr möglich sein. Insbesondere kann dies dazu führen, dass:

- einzelne oder sämtliche Backup-Jobs fehlschlagen,
- keine neuen Sicherungen erstellt werden können,
- oder bestehende Backup-Prozesse unterbrochen werden.

onmit übernimmt keine Haftung für Datenverluste, fehlgeschlagene Sicherungen oder Einschränkungen der Backup-Dienstleistungen, welche auf unzureichende oder ausgeschöpfte Speicher- oder Backup-Kapazitäten zurückzuführen sind.

5.2 Verantwortung des Kunden für Daten

Der Kunde bleibt jederzeit verantwortlich für:

- die Rechtmässigkeit der gespeicherten Daten,

- die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungs- und Datenschutzpflichten,
- die fachliche Prüfung der Wiederherstellbarkeit der Daten,
- die Kontrolle der gesicherten Inhalte,
- sowie die sichere Aufbewahrung allfälliger Verschlüsselungs-, Wiederherstellungs- oder Zugriffsschlüssel.

onmit übernimmt keine Verantwortung für:

- die inhaltliche Korrektheit oder Vollständigkeit der gesicherten Daten,
- die Funktionsfähigkeit von Applikationen nach einer Wiederherstellung,
- oder die Erreichung eines bestimmten wirtschaftlichen oder operativen Zwecks.

6 Pflichten des Kunden

6.1 Prüfpflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, Leistungen der onmit unmittelbar nach Bereitstellung zu prüfen und allfällige Mängel innert 10 Tagen schriftlich und nachvollziehbar zu melden. Ansonsten gelten die Leistungen als akzeptiert.

7 Mitwirkungspflicht des Kunden

7.1.1 Folgenden Bestimmungen ergänzen die Mitwirkungspflicht gemäss allgemeinen Geschäftsbedingungen (Artikel 2).

7.1.2 Der Kunde verpflichtet sich, folgende Leistungen zusätzlich zu erbringen:

- (i) Sämtliche notwendigen Voraussetzungen für die Leistungserbringung sicherzustellen
- (ii) Notwendige Zugriffsdaten und Berechtigungen rechtzeitig bereitzustellen.
- (iii) onmit den notwendigen Fernzugriff zu gewähren.
- (iv) Änderungen an der Infrastruktur rechtzeitig mitzuteilen
- (v) Eine kompetente Ansprechperson bereitzustellen
- (vi) Rückfragen innert angemessener Frist zu beantworten.

8 Gewährleistung

8.1 Allgemeinen

onmit gewährleistet die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen nach branchenüblicher Sorgfalt.

Eine Garantie für die jederzeitige Verfügbarkeit, Vollständigkeit oder erfolgreiche Wiederherstellung sämtlicher Daten wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.2 Reaktionszeiten

Sofern Probleme auftreten, welche die Funktion der Backup-Infrastruktur wesentlich beeinträchtigen,

gewährleistet onmit eine Reaktionszeit von maximal 16 Arbeitsstunden innerhalb der regulären Öffnungszeiten gemäss AGB.

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung und Beginn der Analyse durch onmit.

8.3 Einschränkungen

Die vereinbarten Reaktionszeiten gelten ausschliesslich für Probleme, welche durch die von onmit betreute Backup-Infrastruktur verursacht wurden.

Probleme infolge:

- Kundensystemen
- Drittsoftware
- Microsoft 365
- Google Workspace
- Internet- oder Netzwerkproblemen
- Cyberangriffen
- höherer Gewalt

fallen nicht unter die SLA-Regelung.

8.4 Keine weitere Gewährleistung

Die vorliegende Bestimmung regelt die Gewährleistung abschliessend.

Insbesondere ausgeschlossen ist jegliche Gewährleistung dafür, dass:

- sämtliche Daten jederzeit vollständig wiederhergestellt werden können
- der Kunde durch die Dienstleistung einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg erzielt
- Cyberangriffe oder Datenverluste verhindert werden

8.5 RTO und RPO

Sofern nicht ausdrücklich und schriftlich anders vereinbart, gelten keine garantierten Recovery Time Objectives (RTO) oder Recovery Point Objectives (RPO).

Insbesondere gewährleistet onmit nicht:

- eine bestimmte Wiederherstellungsdauer,
- einen maximalen Datenverlust,
- eine bestimmte Verfügbarkeit,

oder die Wiederaufnahme des produktiven Betriebs innerhalb eines definierten Zeitraums.

Die tatsächliche Wiederherstellungsdauer sowie der mögliche Datenverlust hängen insbesondere ab von:

- Art und Umfang des Schadens,
- Verfügbarkeit der Kundensysteme,
- Zustand der Infrastruktur,
- Netzwerk- und Speicherverfügbarkeit,

- Drittanbietersystemen,
- Grösse der Datenbestände,
- sowie der Mitwirkung des Kunden.

Allfällige garantierte RTO- oder RPO-Werte bedürfen einer separaten schriftlichen Vereinbarung.

8.6 Cybersecurity und Sicherheitsvorfälle

Der Managed Backup Service stellt keine vollständige Cybersecurity-, Antivirus-, EDR-, SIEM-, Monitoring- oder Ransomware-Schutzlösung dar.

Insbesondere gewährleistet onmit nicht:

- die Verhinderung von Cyberangriffen,
- die Erkennung sämtlicher Sicherheitsvorfälle,
- oder den Schutz vor Verschlüsselungstrojanern, Malware oder sonstigen Angriffen.

Die Verantwortung für die allgemeine IT-Sicherheit der Kundeninfrastruktur verbleibt beim Kunden, sofern keine separaten Sicherheitsdienstleistungen vereinbart wurden.

9 Haftung

Soweit gesetzlich zulässig, haftet onmit ausschliesslich für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Schäden.

Jegliche Haftung für:

- indirekte Schäden
- Folgeschäden
- entgangenen Gewinn
- Betriebsunterbrüche
- Datenverlust

wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Die Haftung ist in jedem Fall auf die während der letzten zwölf Monate bezahlten Servicegebühren beschränkt.

10 Vertragslaufzeit

Der Vertrag hat eine **Mindestlaufzeit von einem Jahr**.

Erfolgt keine fristgerechte Kündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder der späteren Fälligkeit des Vertrags, so verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um ein weiteres Jahr.

onmit behält sich unterjährige Auflösungen im gegenseitigen Einvernehmen vor und behält sich vor, die vom Kunden bezahlten Leistungen für den Vertrag einzubehalten.

11 Datenschutz und Vertraulichkeit

onmit verpflichtet sich, sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung bearbeiteten Daten vertraulich zu behandeln und die anwendbaren

datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Schweiz einzuhalten.

Sofern im Rahmen der Leistungserbringung Personendaten bearbeitet werden, erfolgt dies ausschliesslich im Umfang, welcher zur Vertragserfüllung erforderlich ist.

Der Kunde bleibt Verantwortlicher für die bearbeiteten Daten im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts.

Sofern Drittanbieter oder externe Infrastruktur eingesetzt werden, ist onmit berechtigt, Daten im Rahmen der Leistungserbringung an entsprechende Dienstleister zu übertragen oder dort zu speichern, sofern dies technisch erforderlich ist.

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Dienstleistungen oder Teile der Infrastruktur bei Drittanbietern wie beispielsweise Infomaniak oder vergleichbaren Anbietern betrieben werden können.

onmit trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der bearbeiteten Daten. Eine absolute Sicherheit der Datenübertragung oder Datenspeicherung kann jedoch nicht gewährleistet werden.

12 Folgen der Beendigung des Vertrages

Nach Beendigung des Vertrages endet die Leistungserbringung durch onmit.

Der Kunde ist verantwortlich, seine Daten rechtzeitig zu exportieren oder anderweitig zu sichern.

Aufwände für Datenexporte, Übergaben oder Migrationen werden nach Aufwand verrechnet.

13 Schlussbestimmungen

13.1 Vertragsinhalt

Diese Angebotsbedingungen regeln die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschliessend und ersetzen die vor Vertragsschluss geführten Verhandlungen und Korrespondenzen.

13.2 Abweichende Vereinbarungen

Von diesen Angebotsbedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Festlegung und Unterzeichnung durch beide Parteien.

13.3 Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser Angebotsbedingungen als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Angebotsbedingungen im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall die Angebotsbedingungen so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder

unwirksam gewordenen Teil angestrebte
Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

13.4 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz der onmit ag, sofern keine
zwingenden gesetzlichen Bestimmungen
entgegenstehen.