

Zusatz-AGB Dediziertes Hosting

Bossinger LYTN Secure IT – ergänzende Bestimmungen für dedizierte Password-Depot-Hosting-Umgebungen

1. Geltung und Vorrang

1.1. Diese Zusatz-AGB gelten ausschliesslich für Kunden, denen eine dedizierte Hosting-Umgebung bereitgestellt wird.

1.2. Sie ergänzen die allgemeinen AGB. Bei Widersprüchen gehen diese Zusatz-AGB für das dedizierte Hosting vor.

2. Leistungsmodell und Abgrenzung

2.1. Der Provider stellt dem Kunden eine dedizierte Password-Depot-Hosting-Umgebung bereit und betreibt die technische Grundlage, insbesondere Serverinfrastruktur, Betriebssystem, Netzwerk, Sicherungssysteme und die technische Installation der Anwendung, soweit dies vereinbart ist.

2.2. Die Verwaltung innerhalb des Password Depot Admin Tools wird nach vorgängiger Absprache entweder durch den Provider oder durch den Kunden übernommen. Dies umfasst insbesondere die Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Rollen, Zugriffsrechten und Datenbanken. Sofern die Verwaltung durch den Kunden erfolgt, wird ihm hierfür ein entsprechender Zugang zum Admin Tool eingeräumt.

2.3. Die inhaltliche und organisatorische Administration innerhalb des Password Depot Admin Tools ist nicht Bestandteil der laufenden Standardleistung des Providers, sofern keine zusätzliche Administrationsdienstleistung vereinbart wurde.

3. Verantwortung des Kunden

3.1. Soweit die Verwaltung des Password Depot Admin Tools gemäss Ziffer 2.2 durch den Kunden erfolgt, trägt dieser die Verantwortung für die korrekte Einrichtung und laufende Verwaltung der Benutzer, Gruppen, Rollen, Zugriffsrechte, Datenbanken und anwendungsinternen Sicherheitsrichtlinien.

3.2. Der Kunde stellt sicher, dass bei der Vergabe und Verwaltung von Zugriffsrechten das Prinzip der geringsten Berechtigung angewendet wird. Berechtigungen sind regelmässig zu überprüfen und nicht mehr erforderliche Zugriffe unverzüglich zu entziehen.

3.3. Der Kunde ist für die Handlungen seiner Administratoren und Benutzer verantwortlich. Dies gilt insbesondere für Schäden, Fehlkonfigurationen oder unberechtigte Datenzugriffe, die auf kundenseitig vorgenommene oder veranlasste Konfigurationen, unzureichende Berechtigungsvergaben oder die unsachgemässe Nutzung der Anwendung zurückzuführen sind.

3.4. Der Kunde bezeichnet vor Beginn der Leistungserbringung, die zur Erteilung von Weisungen und Freigaben berechtigten, administrativen Ansprechpartner. Änderungen der Ansprechpartner sind dem Provider schriftlich mitzuteilen. Kritische Änderungen werden ausschliesslich nach Freigabe durch einen entsprechend berechtigten Ansprechpartner vorgenommen.

3.5. Soweit die Verwaltung gemäss Ziffer 2.2 durch den Provider erfolgt, ist der Kunde dafür verantwortlich, dem Provider vollständige, korrekte und rechtzeitig erteilte Anweisungen sowie die hierfür erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde bleibt für die fachliche und organisatorische Richtigkeit seiner Vorgaben verantwortlich.

4. Verantwortung des Providers

4.1. Der Provider ist für die vereinbarte technische Betriebsgrundlage verantwortlich. Dazu gehören die Leistungen, die gemäss Vertrag, Offerte oder Leistungsbeschreibung dem Verantwortungsbereich des Providers zugewiesen sind.

4.2. Zu den Leistungen des Providers gehören – abhängig vom vereinbarten Leistungsumfang – insbesondere der Betrieb, die Wartung und die Absicherung der Serverinfrastruktur, des Betriebssystems, des Netzwerks, der Firewall, der Datensicherung sowie der technischen Installation und Bereitstellung der Anwendung.

4.3. Soweit die Verwaltung des Password Depot Admin Tools gemäss Ziffer 2.2 durch den Provider übernommen wird, führt dieser die vereinbarten administrativen Tätigkeiten nach den Weisungen und Freigaben der berechtigten Ansprechpartner des Kunden aus. Dies umfasst insbesondere die Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Rollen, Zugriffsrechten und Datenbanken im vertraglich vereinbarten Umfang.

4.4. Der Provider ist nicht verpflichtet, kundenseitige Weisungen, Berechtigungsmodelle oder anwendungsinterne Konfigurationen proaktiv auf deren fachliche, organisatorische oder rechtliche Zweckmässigkeit zu prüfen, sofern eine solche Prüfung nicht ausdrücklich als zusätzliche Leistung vereinbart wurde.

4.5. Der Provider haftet nicht für Schäden, Fehlkonfigurationen oder unberechtigte Datenzugriffe, die auf unvollständige, verspätete oder fehlerhafte Anweisungen des Kunden, auf Handlungen kundenseitiger Benutzer oder Administratoren oder auf Änderungen zurückzuführen sind, die ausserhalb des vereinbarten Verantwortungsbereichs des Providers vorgenommen wurden.

5. Externe Identitätsanbieter

5.1. Im dedizierten Hosting können nach individueller Vereinbarung externe Identitäts- und Authentifizierungssysteme angebunden werden, insbesondere Windows-Domänen, Microsoft Entra ID, OpenID Connect oder Passkeys nach WebAuthn.

5.2. Der Kunde ist für Auswahl, Lizenzierung, Betrieb, Konfiguration, Benutzerzuordnung und Sicherheit der von ihm eingesetzten Identitätsanbieter verantwortlich.

5.3. Der Provider übernimmt keine Gewähr für Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder unveränderte Kompatibilität externer Identitätsanbieter. Störungen oder Änderungen solcher Systeme begründen keinen Mangel des Hosting-Services, soweit der Provider die Ursache nicht zu vertreten hat.

5.4. Der eingesetzte Identitätsanbieter wird vor Leistungsbeginn gemeinsam mit dem Provider festgelegt. Sämtliche Aufwände für Einrichtung, Konfiguration, Anpassungen, Fehleranalyse oder Support werden, sofern nicht anders vereinbart, nach effektivem Aufwand verrechnet.

6. Clients und kundenseitige Systeme

6.1. Der Zugriff kann über unterstützte Windows-, Android-, iOS-, macOS- und Linux-Clients sowie Web-Clients erfolgen.

6.2. Der Kunde ist für Beschaffung, Lizenzierung, Konfiguration, Updates und Sicherheit seiner Endgeräte, Browser und Clients verantwortlich.

6.3. Der Provider übernimmt keine Gewähr für nicht unterstützte oder veraltete Clients sowie für Beeinträchtigungen durch lokale Sicherheitssoftware, Proxys, Firewalls, Netzwerkverbindungen oder kundenseitige Richtlinien.

7. Support und Änderungen

7.1. Der Support des Providers umfasst die technische Hosting-Grundlage sowie die in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbarten Leistungen. Dazu können insbesondere die Unterstützung bei der Nutzung und Administration der Anwendung, deren Einrichtung und Konfiguration auf den vom Kunden bezeichneten Endgeräten sowie die Unterstützung bei Anbindungen an Drittsysteme gehören.

7.2. Administrative Änderungsanträge werden nach dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Supportverfahren und innerhalb der dort definierten Bearbeitungszeiten ausgeführt. Änderungen durch den Kunden oder dessen Administratoren, die zusätzliche Abklärungs-, Diagnose- oder Behebungsarbeiten verursachen, können nach Aufwand verrechnet werden.

7.3. Der Provider ist berechtigt, sicherheitsgefährdende Zugänge, Anbindungen oder Konfigurationen vorübergehend einzuschränken oder zu sperren, soweit dies zum Schutz der Hosting-Umgebung erforderlich ist. Der Kunde wird darüber so rasch wie möglich informiert.

8. Datensicherung und Wiederherstellung

8.1. Der Provider erstellt Sicherungen gemäss Leistungsbeschreibung. Die Sicherung ersetzt nicht die Verantwortung des Kunden für eine sachgerechte Strukturierung und Administration seiner Datenbanken.

8.2. Sofern im Leistungsbeschrieb nichts Abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Aufbewahrung der Sicherungen nach dem GFS-Prinzip gemäss folgender Regelung:

Sicherungsart	Aufbewahrungsdauer
Tägliche Sicherung	30 Tage
Wöchentliche Sicherung	12 Wochen
Monatliche Sicherung	24 Monate

Wiederherstellungen erfolgen auf Anfrage des Kunden und werden gemäss dem vereinbarten Supportartikel nach effektivem Zeitaufwand verrechnet.