

Allgemeine Geschäftsbedingungen der pixelconcept GmbH für Standardsoftware

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der pixelconcept GmbH, Friedrich-Ebert-Straße 79, 34119 Kassel (im Folgenden: "Der Provider") gelten für deren Angebot von browserbasierten Softwarelösungen für ihre Kunden (im Folgenden: "Der Kunde", zusammen: "Die Parteien", einzeln: "Die Partei") im Bereich des Handels im Internet.
- (2) Der Provider entwickelt sein Angebot ständig fort, um dem Kunden an die wechselnden Anforderungen des Marktes angepasste Werkzeuge für einen möglichst profitablen Handel im Internet zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Provider betreibt dazu verschiedene Plattformen im Internet. Der Provider stellt seinen Kunden auch zahlreiche Leistungen Dritter zur Nutzung zur Verfügung (im Folgenden: "Der Drittanbieter" im Singular und "die Drittanbieter" im Plural).
- (3) Sowohl eine Plattform als Ganzes (im Folgenden: "Die Anwendung" im Singular und "die Anwendungen" im Plural), als auch einzelne Werkzeuge innerhalb einer Plattform (im Folgenden: "Die App" im Singular und "die Apps" im Plural; Anwendungen und Apps zusammengefasst im Folgenden: "Die Software" im Singular und Plural) werden von dem Provider zum Teil gegen zeitabschnittsbezogene Vergütung (sogenannte "Software as a Service", Im Folgenden "SaaS" im Singular und im Plural), zum Teil gegen transaktionsbezogene Vergütung und zum Teil kostenlos zur Verfügung gestellt.
- (4) Der Provider bietet die Nutzung von Plattformen und Apps durch natürliche Personen mit Nutzungsberechtigung (im Folgenden: "Der Nutzer" im Singular und "die Nutzer" im Plural) zum Teil einzeln und zum Teil in unterschiedlichen Leistungspaketen an, die sowohl den gebündelten und als auch exklusiven Bezug von Software ermöglichen (im Folgenden: "Der Plan" im Singular und "die Pläne" im Plural).
- (5) Der Provider bietet seinen Kunden verschiedene Dienstleistungen, die stundenweise zu vergüten sind, insbesondere technisches und vertriebliches Consulting sowie Training (im Folgenden: "Customer Success Management" im Singular und Plural).
- (6) Die Software dient insbesondere den Zwecken der Anbahnung, Vermakelung und Durchführung von Handelsgeschäften im Internet zwischen dem Kunden und dessen Kunden (im Folgenden "Der Endkunde" im Singular und "die Endkunden" im Plural).
- (7) Für die Zeit der Nutzung bietet der Provider zusätzlich Speicherplatz zum Ablegen der bei der Verwendung der Software erzeugten und/oder zu deren Nutzung gebrauchten Daten (im Folgenden: "Das Datum" im Singular und "die Daten" im Plural).
- (8) Der Umfang der von dem Provider zur Verfügung zu stellenden Leistungen ergibt sich aus dem Auftrag des Kunden.
- (9) Eine individuelle Anpassung der Software an die Bedürfnisse des Kunden (sogenanntes "Customizing") sowie deren Einrichtung (sogenanntes "Setup") sind nicht Gegenstand der von dem Provider angebotenen Leistungen im Bereich der browserbasierten Softwarelösungen.
- (10) Der Provider räumt dem Kunden die zur vertragsgemäßen Nutzung der Software erforderlichen Nutzungsrechte ein.
- (11) Der Provider schließt Verträge ausschließlich mit Kunden ab, die Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sind.
- (12) Widersprechende, abweichende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn der Provider stimmt deren Geltung ausdrücklich zu.

§ 2 Produkte

Verträge über Software und Pläne (im Folgenden: "Das Produkt" im Singular und "die Produkte" im Plural) kommen jeweils gesondert zustande. Diesbezüglich geltende Pflichten der Parteien bestehen jeweils produktbezogen. Diesbezügliche Rechte der Parteien werden jeweils produktbezogen ausgeübt.

§ 3 Nutzungsvoraussetzungen

- (1) Der Kunde hält einen der folgenden kostenlos beziehbaren Internet-Browser (im Folgenden: "Die Zugangssoftware" im Singular und Plural) in der aktuellen Version auf eigene Verantwortung zum Zugriff auf die Software vor: Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge.

- (2) Ein Zugriff auf die Software mit mobilen Endgeräten schuldet der Provider nur, soweit er dies ausdrücklich anbietet.
- (3) Verschiedene Apps erfordern den Bezug eines bestimmten Plans durch den Kunden.
- (4) Der Kunde hält darüber hinaus eine dem Stand der Technik entsprechende Hardware zur Nutzung der Zugriffssoftware vor.

§ 4 Bereitstellung

- (1) Der Provider hält die Software auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden: "Server" im Singular und Plural) in der jeweils aktuellen Version und dem Stand der Technik entsprechend zur Nutzung nach Maßgabe der folgenden Regelungen bereit. Der Provider bedient sich zur Bereitstellung der Server auch Dienste Dritter. Der Kunde stimmt dem zu.
- (2) Die Software wird in einer sogenannten Public Cloud vorgehalten, das heißt einer organisatorischen Art von Cloud Service, bei dem die Ressourcen nicht abgrenzbar nur für einen Kunden, sondern eine Vielzahl von Nutzenden, wie natürliche oder juristische Personen, eine ganze Branche oder die breite Öffentlichkeit, eingesetzt werden.
- (3) Die Software wird in einem in den Staaten der Europäischen Union belegenden Rechenzentrum vorgehalten, das der Provider nach billigem Ermessen auswählt und dem Stand der Technik entspricht.
- (4) Übergabepunkt für Software und Daten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Providers.
- (5) Die Software eignet sich für die sich aus der diesbezüglichen Leistungsbeschreibung jeweils ergebenden Zwecke und wird frei von Mängeln, die die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben, angeboten.
- (6) Der Provider übermittelt dem Kunden die zur Nutzung der Software erforderlichen Zugangsdaten nach Abschluss eines Vertrages über deren Nutzung. Eine Zurverfügungstellung von Apps in einer Anwendung erfolgt nach deren Aktivierung dort durch den Kunden.
- (7) Software und Daten werden auf dem Server mindestens an jedem zweiten Kalendertag gesichert. Die vom Kunden generierten und erstellten Daten werden durch den Provider für einen Zeitraum von maximal 3 Jahren gespeichert, soweit hinsichtlich einzelner Daten keine gesetzliche Löschungspflicht besteht. Nach Ablauf der Frist werden die Daten auch bei Fortbestehen des Vertrages vollständig gelöscht. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

§ 5 Change Management

- (1) Die Software wird von dem Provider kontinuierlich weiterentwickelt, um den Bedürfnissen der Kunden für einen profitablen Handel im Internet im Umfeld eines sich ständig ändernden Marktes gerecht zu werden. Dies macht regelmäßige Anpassungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibungen, der Anlage Auftragsdatenverarbeitung, des technischen Systems des Providers sowie mitunter – neben Erweiterungen auch – Beschränkungen in der Verwendbarkeit der Software (im Folgenden: "Release Notes" im Singular und Plural) erforderlich. Solche Anpassungen (im Folgenden "Der Change" im Singular und "die Changes" im Plural) erfolgen nach Maßgabe des folgenden Absatzes.
- (2) Der Provider wird dem Kunden einen Change einen Monat vor dessen Wirksamwerden in Textform ankündigen unter Übersendung dessen Inhalts. Widerspricht der Kunde einem Change nicht binnen zwei Wochen nach Zugang der diesbezüglichen Mitteilung, wird der Change Bestandteil des Vertrages zwischen den Parteien. Der Provider wird den Kunden mit jeder Ankündigung eines Changes auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens hinweisen sowie auf das Sonderkündigungsrecht nach § 6 für den Fall des Widerspruchs gegen einen Change.

§ 6 Sonderkündigungsrecht des Providers bei Widersprüchen gegen Changes

Widerspricht der Kunde einem Change, steht dem Provider hinsichtlich der von einem Change betroffenen Produkte das Recht zur Kündigung mit einer Frist von einer Woche bis zum Wirksamwerden des jeweiligen Changes zu, wenn die Fortführung des Vertragsverhältnisses ohne den Change aus technischen und wirtschaftlichen Gründen für ihn unzumutbar ist.

§ 7 Service Level Agreement

(1) Der Provider schuldet die technische Nutzbarkeit der Software und der Daten zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugriffssoftware gemäß § 3 Abs. 1 ab dem Übergabepunkt gemäß § 4 Abs. 4 (im Folgenden: "Die Verfügbarkeit" im Singular und "die Verfügbarkeiten" im Plural)

(2) Der Provider schuldet bezogen auf ein Kalenderjahr eine Verfügbarkeit von 99%. Die Verfügbarkeit wird berechnet nach folgender Formel:

Verfügbarkeit = [(Gesamtzeit – Gesamtausfallzeit) / Gesamtzeit] * 100.

(3) Ein Mangel der Software liegt vor, wenn diese bei vertragsgemäßigem Einsatz die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Zwecke nicht erfüllt. Ein Mangel liegt insbesondere dann nicht vor, wenn er sich nur unwesentlich auf die Nutzung der Anwendung auswirkt oder er durch vertragswidrige Nutzung der Software entgegen § 10 Absatz 1 hervorgerufen wurde.

(4) Mängel beseitigt der Provider innerhalb der nachfolgend geregelten Fristen. Soweit die Parteien kein Einvernehmen über die Klassifizierung eines Mangels erzielen, entscheidet der Provider über dessen Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

(5) Mängel werden wie folgt klassifiziert (im Folgenden: "Mängelklasse" im Singular und "Mängelklassen" im Plural):

(a) Ein Mangel der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Software auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und diese Störung nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (im Folgenden: "Workaround" im Singular und "Workarounds" im Plural) umgangen werden kann.

(b) Ein Mangel der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Software auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung/en aber zugleich nicht nur unerheblich ist/sind, die Störung eine hohe Dringlichkeit hat und nicht mit einem Workaround umgangen werden kann.

(c) Ein Mangel der Priorität 3 entspricht einem Mangel der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass ein Mangel der Priorität 3 nur eine geringe Dringlichkeit hat.

(d) Ein Mangel der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

(6) Für die Mängelklassen gelten die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten an Werktagen, d. h. Wochentagen von Montag bis Freitag unter Ausnahme hessischer Feiertage:

(a) Priorität 1: Reaktionszeit 1 Tag, Wiederherstellungszeit 2 Tage

(b) Priorität 2: Reaktionszeit 2 Tage, Wiederherstellungszeit 4 Tage

(c) Priorität 3: Reaktionszeit 3 Tage, Wiederherstellungszeit 6 Tage

(d) Priorität 4: Reaktionszeit 5 Tage, Wiederherstellungszeit 10 Tage

(7) Mängel an Ergebnissen von transaktionsbezogen vergüteten Apps beseitigt der Provider abweichend von den Absätzen 4 bis 6 nach folgender Maßgabe:

(a) Soweit ein Ergebnis mangelhaft ist, ist der Kunde berechtigt binnen 5 Werktagen im Sinne von Absatz 6 von dem Provider Nacherfüllung in Gestalt einer Mangelbeseitigung oder Neuerstellung nach Wahl des Providers zu verlangen, soweit dies dem Provider in wirtschaftlicher und technischer Hinsicht zuzumuten ist (im Folgenden: "die Reklamation" im Singular und "die Reklamationen" im Plural).

(b) Schlägt eine Reklamation zweimal fehl, erstattet der Provider dem Kunden die angefallenen transaktionsbezogenen Kosten für das reklamierte Ergebnis zurück.

(c) Der Provider kann anstatt der Nacherfüllung im Fall einer Reklamation auch unmittelbar den Mangel durch Rückerstattung der für das reklamierte Ergebnis angefallenen transaktionsbezogenen Kosten beseitigen.

(8) Mängel sind über das von dem Provider betriebene Kundenportal unter <https://service.pixelconcept.de> zu melden.

(9) Mängel beseitigt der Provider nach billigem Ermessen. Soweit der Provider hierfür Codebestandteile, insbesondere sog. Patches, Bugfixes oder ähnliches, zur Verfügung stellt, hat der Kunde diese unverzüglich nach Benachrichtigung hierüber zu nutzen. Die Beseitigung eines Mangels kann im Übrigen auch durch Handlungsanweisungen erfolgen, soweit deren Befolgung dem Kunden zugemutet werden kann.

(10) Kann der Provider einen Mangel nicht innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beseitigen, stellt er dem Kunden auf eigene Kosten eine vorübergehende Umgehungslösung zur Verfügung, soweit dies für ihn wirtschaftlich zumutbar ist. Die Verpflichtung des Providers zur dauerhaften Mangelbeseitigung bleibt durch die Zurverfügungstellung der vorübergehenden Umgehungslösung unberührt.

(11) Zur Prüfung und Behebung von Fehleranzeigen und Fehlern genehmigt der Kunde den Zugriff auf Daten. Der Zugriff durch den Provider wird nur soweit genommen, wie dies zur Fehlerprüfung und

Fehlerbeseitigung erforderlich ist. Die Regelungen der §§ 15 und 16 dieser Geschäftsbedingungen werden somit durch diese Regelung erweitert.

§ 8 Nichterfüllung

(1) Kommt der Provider seinen Verpflichtungen nach §§ 4 und 7 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht nach, gelten die folgenden Regelungen.

(2) Erfolgt die erstmalige Bereitstellung einer Software oder eines Produkts nicht zum geschuldeten Zeitpunkt, so ist der Provider zum Rücktritt berechtigt, wenn er nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten mindestens zweiwöchigen Nachfrist die vereinbarte Funktionalität der Software zur Nutzung bereitstellt. Hat der Provider diese Nichterfüllung zu vertreten, schuldet er dem Kunden Schadensersatz nach Maßgabe von § 19.

(3) Kommt der Provider nach erstmaliger betriebsfähiger Bereitstellung einer Software und/oder von Daten seinen diesbezüglich zugrundeliegenden vertraglichen Verpflichtungen nicht ganz oder teilweise nach, so verringert sich diesbezüglich eine etwaige zeitabschnittsbezogene Vergütung anteilig für Zeit und Umfang in der die Software und/oder die Daten, gegebenenfalls als Teile eines Produkts, dem Kunden nicht zur Nutzung zur Verfügung standen.

(4) Im Fall der Nichteinhaltung der Wiederherstellungszeiten gemäß § 7 Abs. 6 steht dem Kunden das Recht zur außerordentlichen Kündigung des betroffenen Produkts zu. Dies gilt nicht, falls ein Mangel ausschließlich aufgrund höherer Gewalt nicht beseitigt werden kann.

§ 9 Hilfedokumentation

(1) Der Provider hält für die von ihm betriebenen Plattformen und den darauf angebotenen Apps auf der Webseite <https://service.pixelconcept.de> für diese Hilfedokumentationen bereit, die die Nutzung der Software und/oder der Daten erklären. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass sämtliche Nutzer der Software sich in der Hilfedokumentation registrieren, um deren Nutzung zu gewährleisten.

(2) Die Hilfedokumentation enthält darüber hinaus konkrete Anweisungen zur Nutzung der Software, die insbesondere das Ziel verfolgen, den Kunden vor ungewollten Auswirkungen der Nutzung der Software und damit gegebenenfalls einhergehenden Schäden zu schützen. Der Kunde ist daher verpflichtet, die Software in Gemäßheit der Hilfedokumentationen in der jeweils aktuellen Fassung zu nutzen und vor jeder Nutzung zu prüfen, ob die Hilfedokumentation aktualisiert wurde.

(3) Der Kunde ist berechtigt die Hilfedokumentationen teilweise oder ganz unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zur angemessenen Nutzung der Software zu vervielfältigen und insbesondere auszudrucken. Im Übrigen gelten die Vorschriften des § 10 auch hinsichtlich der Nutzungsrechte des Kunden an den Hilfedokumentationen.

§ 10 Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an der Software einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare auf die Laufzeit eines abgeschlossenen Vertrages beschränkte Nutzungsrechte an der Software nach folgender Maßgabe:

(a) Der Kunde verwendet die Software nur im Rahmen der ihm in Gemäßheit der Leistungsbeschreibung und der Preisliste des Providers eingeräumten Lizenzen, insbesondere hinsichtlich der Anzahl von Nutzern, Standorten, aktiven Fahrzeugen, innerhalb einer Plattform nutzbaren Apps und Webseiten. Nutzt der Kunde die Software über die die ihm eingeräumten Lizenzen hinaus, schuldet er für eine solche Nutzung die Vergütung in Höhe der zeitabschnittsbezogenen Vergütung für die kleinste abrechenbare Zeiteinheit des betroffenen Produkts nach § 13 für den Zeitraum einer solchen Nutzung; weitere Ansprüche des Providers bei einer Nutzung der Software durch den Kunden über die ihm eingeräumten Lizenzen hinaus bleiben unberührt.

(b) Eine physische Überlassung der Software erfolgt nicht.

(c) Der Kunde nutzt die Software nur durch seine Mitarbeiter und für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten.

(d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern der Provider sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

(e) Sofern der Provider während der Laufzeit bezüglich einzelner Produkte diesbezüglich neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Software vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

(f) Nutzungsrechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Software Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(2) Der Kunde gewährleistet eine sichere Nutzung der Software nach Maßgabe folgender Regelungen:

(a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Software durch Unbefugte zu verhindern.

(b) Der Kunde haftet dafür, dass die Software nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

(3) Verletzungen der Bestimmungen gemäß Absätzen 1 und 2 werden nach folgender Maßgabe behandelt:

(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Absatz 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Provider den Zugriff des Kunden auf die Software oder die Daten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Absatz 2 lit. b, ist der Provider berechtigt, die dadurch betroffenen Daten zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Provider auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen solche Nutzer zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen. Verletzt der Kunde trotz entsprechender Abmahnung des Providers in Textform weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abs. 1 oder 2, und hat er dies zu vertreten, so kann der Provider den Vertrag bezüglich insoweit betroffener Produkte ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

(c) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der zeitabschnittsbezogenen Vergütung für die kleinste abrechenbare Zeiteinheit des betroffenen Produkts nach § 13 an den Provider zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

§ 11 Rechte Dritter

(1) Werden von Dritten Rechte an der Software geltend gemacht und geht damit gegebenenfalls eine Beeinträchtigung der Nutzung der Software durch den Kunden einher, so unterrichtet der Provider den Kunden unverzüglich.

(2) Sofern und soweit der Kunden wegen Rechten Dritter in der Nutzung der Software beeinträchtigt wird, ist er nicht zur Vergütung des jeweils betroffenen Produkts verpflichtet.

(3) Ist die Software aufgrund von Rechten Dritter vom Kunden nicht nutzbar, gelten hinsichtlich des betroffenen Produktes § 8 Absatz 3 und Absatz 4 entsprechend.

(4) Der Provider hält den Kunden frei von Ansprüchen Dritter, die diese aus ihren Rechten gegen den die Software vertragsgemäß nutzenden Kunden geltend machen. Der Kunde informiert den Provider unverzüglich, wenn Dritte ihm gegenüber Ansprüche wegen einer Verletzung von deren Rechten geltend machen. Die Regelungen des § 19 finden insoweit keine Anwendung.

(5) Der Kunde stellt den Provider frei von Ansprüchen Dritter wegen einer Nutzung der Software durch den Kunden, die die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet.

§ 12 Vergütung

(1) Für die Produkte gelten die Preise des Providers nach der auf dessen Webseite einzusehenden Preisliste in der jeweils aktuellen Fassung. Die Preise gelten zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Zeitabschnittsbezogene Vergütungen werden im Voraus für das Zeitintervall fällig, für das sie jeweils erhoben werden. Hat der Kunde den Vertrag berechtigterweise außerordentlich gekündigt, so ist die zeitabschnittsbezogene Vergütung anteilig zurückzuerstatten. Transaktionsbezogene Vergütungen werden fällig im Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen geschuldeten Leistung des Providers durch diesen.

(3) Die Zahlung durch den Kunden erfolgt mittels SEPA-Lastschriftverfahren.

§ 13 Preiserhöhungen

- (1) Zum Ausgleich von steigenden Kosten ist der Provider berechtigt die Preise gemäß § 12 Absatz 1 nach folgender Maßgabe zu erhöhen.
- (2) Der Provider gibt Preiserhöhungen spätestens einen Monat vor deren Wirksamwerden gegenüber dem Kunden in Textform bekannt.
- (3) Preiserhöhungen gelten nicht für bereits fällig gewordene Vergütungen gemäß § 12 Absatz 2.
- (4) Erhöht der Provider die zeitabschnittsbezogene Vergütung für ein Produkt um mehr als 5 % pro Kalenderjahr, so steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalenderhalbjahres zu. Bis dahin schuldet der Kunde im Fall der Ausübung dieses Sonderkündigungsrechts die vor der Preiserhöhung geschuldete Vergütung.
- (5) Absatz 4 gilt entsprechend, wenn der Provider die Vergütung für einzelne transaktionsbezogenen zu vergütende Leistungen um mehr als 5 % pro Kalenderjahr erhöht.
- (6) Über die Rechtsfolgen, das Sonderkündigungsrecht nach den Absätzen 4 und 5 und die diesbezüglich geltenden Fristen wird der Provider den Kunden in deren Fällen bei deren Ankündigung gemäß Absatz 2 aufklären.

§ 14 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrags erforderlich sind. Er wird insbesondere
 1. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben sowie diese Daten durch geeignete und übliche Maßnahmen schützen und den Provider unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
 2. die vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen;
 3. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach § 10 einhalten und insbesondere
 - a. keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Software eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Providers unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
 - b. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Software möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
 - c. den Provider von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software durch den Kunden beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind;
 - d. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrags einzuhalten;
 4. dafür Sorge tragen, dass er von ihm verwendetes Material, insbesondere bei der Übermittlung von Texten oder Daten Dritter auf den Server des Provider, nur im Rahmen der ihm an diesem zustehenden Rechte bei der Nutzung der Software verwendet.
 5. nach § 15 Abs. 2 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Anwendung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
 6. vor der Einspeisung von Daten in die Software diese auf Viren prüfen und dazu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
 7. Daten regelmäßig und deren Bedeutung nach entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, damit er bei Verlust von Daten den bis dahin in der Software vorhandenen Stand an Daten rekonstruieren kann.
 8. sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem Server gespeicherten Daten durch Download sichern unbeschadet der Verpflichtung des Providers zur Datensicherung;
 9. sicherstellen und garantieren, dass der bzw. die als Administrator in der Software eingetragene/n Nutzer, insbesondere im Fall von Störungen im Leistungsgefüge, berechtigt ist/sind für den Kunden in dessen Vertretung rechtlich wirksame Erklärungen abzugeben
 10. sicherstellen und garantieren, dass der bzw. die als Administrator in der Software eingetragene/n Nutzer berechtigt sind für den Kunden rechtswirksam einseitige Willenserklärungen und Benachrichtigungen des Providers, insbesondere solche gem. §§ 6 und 13, entgegen zu nehmen;

11. sicherstellen und garantieren, dass wenigstens ein als Administrator in der Software eingetragener Nutzer sich mit einem zeitlichen Abstand von höchstens zwei Wochen in der Software anmeldet, insbesondere um Nachrichten des Providers dort zur Kenntnis nehmen zu können;
 12. sicherstellen und garantieren, dass sämtliche Nutzer der Software berechtigt sind kostenauslösende Handlungen in der Software vorzunehmen, insbesondere im Zusammenhang mit der Nutzung von transaktionsbezogenen zu vergütenden Leistungen
 13. sämtliche Ergebnisse von automatisierten oder teilautomatisierten Prozessen in der Software auf Ihre Richtigkeit prüfen und ggf. durch manuelle Eingaben die Richtigkeit herstellen, insbesondere bevor er solche Ergebnisse einer Veröffentlichung im Internet zuführt;
 14. vor Übergabe von Daten an Dritte, insbesondere zur Veröffentlichung von Angeboten im Internet, prüfen, welche Kosten für ihn damit einhergehen, insbesondere auch für den Fall, dass solche Datenübergaben automatisiert oder teilautomatisiert durchgeführt;
 15. vor Abruf transaktionsbezogenen zu vergütender Leistungen von Drittanbietern die dadurch ausgelösten Kosten zu prüfen, insbesondere im Fall des automatisierten oder teilautomatisierten Abrufs solcher Leistungen von Drittanbietern;
 16. alle gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Rahmenbedingungen für die Nutzung der Leistungen des Providers einhalten und überwachen und die notwendigen behördlichen Genehmigungen einzuholen und ggf. notwendige behördliche Anmeldungen und Anzeigen vollziehen;
 17. auf Anforderung des Providers Nachweise über für die vertragliche Beziehung relevante Tatsachen erbringen, insbesondere hinsichtlich der Lokation des Sitzes des Kunden in Gestalt von Handelsregister- oder Gewerbeanmeldungen.
- (2) Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Leistungen nach §§ 4 und 7-9 sind dem Provider unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung beziehungsweise ein Mitverschulden dar. Soweit der Provider infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen kann, ist der Kunde nicht berechtigt, die Vergütung nach § 12 Absatz 1 und 2 des Vertrages ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen.

§ 15 Datenschutz

- (1) Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf die Einhaltung dieser Bestimmungen verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Der Kunde wird dies auf Verlangen nachweisen.
- (2) Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Fall eines Verstoßes den Provider auf erstes Anfordern von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsverarbeitung vor; insoweit gilt die Anlage Auftragsverarbeitung.

§ 16 Geheimhaltung

- (1) Die Parteien verpflichten sich über Inhalte und Konditionen ihrer Vertragsverhältnisse auch nach deren Beendigung Stillschweigen zu bewahren.
- (2) Vertrauliche Informationen sind – unabhängig von ihrer Bezeichnung als vertraulich – sämtliche von einer Partei im Rahmen der Durchführung von Vertragsverhältnissen erhaltene Informationen, insbesondere zu Geschäftsabläufen, Kunden- und Produktdaten, technischen Daten wie Computerprogrammen und Schnittstellen, sowie nicht-öffentlichen finanziellen Angelegenheiten wie Geschäftsabschlüssen, Vermögenswerten, Verbindlichkeiten, Aufträgen, Finanzdaten, insbesondere Umsätze, Margen und Einkaufsbedingungen sowie personenbezogenen Daten (im Folgenden: „Vertrauliche Information“ im Singular und „vertrauliche Informationen“ im Plural).
- (3) Keine vertraulichen Informationen sind Informationen,
 - (a) die der empfangenden Partei von dieser nachzuweisen bei Vertragsabschluss bereits bekannt waren,
 - (b) die in diesem Zeitpunkt bereits offenkundig waren,
 - (c) von denen die empfangende Partei nachweist, dass sie diese Informationen nach Abschluss eines Vertrages über ein Vertragsverhältnis ohne eine Verpflichtung zur Vertraulichkeit von einer dritten Partei erhalten hat, vorausgesetzt, dass diese dritte Partei durch die Weitergabe der Informationen nicht ihrerseits eine gegenüber der bekanntgebenden Partei bestehende Verpflichtung zur Vertraulichkeit verletzt hat,

(d) bezüglich derer die Partei, um deren vertrauliche Information es sich handelt, in Textform erklärt hat, dass es sich nicht um vertrauliche Informationen handele oder

(e) die auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen, rechtskräftiger gerichtlicher Entscheidung oder behördlicher Anordnung bekannt gegeben werden müssen.

(4) Jede Partei wird die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei

(a) streng vertraulich behandeln und vor der Kenntnisnahme durch Dritte schützen,

(b) ausschließlich im Rahmen und für die Zwecke dieses jeweiligen Vertragsverhältnisses nutzen und
(c) nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei vervielfältigen, speichern, weitergeben und/oder auf andere Weise kommerziell verwerten, soweit dies nicht Rahmen und für die Zwecke des jeweiligen Vertragsverhältnisses erforderlich ist.

(5) Jede Partei ist berechtigt, vertrauliche Informationen an ihre Mitarbeiter und ihre Subunternehmer weiterzugeben, soweit deren Kenntnis der vertraulichen Informationen für die Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist und die Mitarbeiter und die Subunternehmer im Umfang dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Geheimhaltung der vertraulichen Informationen verpflichtet sind. Die empfangende Partei wird hinsichtlich der Geheimhaltung der vertraulichen Informationen zumindest die im Verkehr übliche Sorgfalt aufwenden. Hierbei wird sie insbesondere adäquate Maßnahmen zum Schutz der vertraulichen Informationen gegen unbefugte Offenlegung, Vervielfältigung und Nutzung treffen. Jeder Partei ist es untersagt, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei von einem Dritten zu erwerben. Für die Weitergabe Vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei an sonstige Dritte gilt das Vorausgeführte entsprechend.

(6) Die Parteien werden eventuelle Presseinformationen, Presseerklärungen, Interviews und sonstige öffentliche Stellungnahmen bezüglich ihrer Zusammenarbeit im Rahmen eines Vertragsverhältnisses nur mit der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei, welche zumindest in Textform zu erfolgen hat, veröffentlichen oder Dritten zur Verfügung stellen. Die Erteilung der Zustimmung liegt im freien Ermessen einer jeden Partei.

(7) Für jeden einzelnen Fall der schuldhaften Verletzung von der Absätze 1, 3, 4 und/oder 5 verpflichtet sich jede Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe, die von der jeweils anderen Partei nach billigem Ermessen bestimmt wird und von der zuständigen Gerichtsbarkeit überprüfbar ist und die auf etwaige Schäden, die die verletzte Partei als Folge der Verletzung der Geheimhaltungsverpflichtung erleidet, angerechnet wird. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt der jeweils verletzten Partei unbenommen.

(8) Nach Beendigung dieses Vertrags sind alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei und alle Dokumente oder Medien, die vertrauliche Informationen beinhalten, sowie alle Kopien oder Auszüge davon an die offenlegende Partei zurückzugeben oder, wenn eine Rückgabe physisch nicht möglich ist, endgültig zu löschen; die zur Löschung verpflichtete Partei bestätigt der offenlegenden Partei deren vollständige Löschung auf Anfrage wenigstens in Textform.

§ 17 Referenznennung

(1) Der Provider ist berechtigt, den Kunden unter Angaben von dessen Namen, Adress- sowie Kontaktdaten und dessen Logo mit Verweis auf dessen Webseite, auch per Link, als Referenz zu nennen, auch über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.

(2) Soweit der Kunde Inhalte zur Verfügung stellt, die zur Referenznennung bestimmt sind, insbesondere Texte, Bilder und Grafiken, versichert er befugt zu sein, diese Inhalte dem Provider zum Zweck seiner Referenznennung zur Benutzung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde stellt den Provider wegen einer unbefugten Nutzung solcher Inhalte von Ansprüchen Dritter frei.

§ 18 Insolvenz

(1) Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

(a) sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,

(b) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,

(c) sie auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss,

(d) gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden oder

(e) sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

(2) Liegt einer der Umstände des Abs. 1 Nr. 3 bis 5 vor, so kann die andere Partei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

§ 19 Haftung

- (1) Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- (3) Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragsziels von besonderer Bedeutung sind und ebenso alle diejenigen Pflichten, die im Fall einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.
- (4) Eine Partei ist zur Zahlung einer Vertragsstrafe nur verpflichtet, wenn dies diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich vorsehen. Eine Vertragsstrafe braucht nicht vorbehalten zu werden. Die Aufrechnung mit ihr und gegen sie ist zulässig.
- (5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 20 Laufzeit

- (1) Ein Vertragsverhältnis über ein Produkt beginnt mit Zustandekommen des jeweiligen Vertrages. Die Bereitstellung der diesbezüglichen Leistungen erfolgt jeweils ab dem in der Auftragsbestätigung genannten Zeitpunkt, jedoch nicht später als 10 Werktage nach Abschluss des jeweiligen Vertrages.
- (2) Ein Vertrag über ein Produkt wird – sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart – mit einer Laufzeit von 24 Monaten geschlossen. Wurde ein Vertrag mit einer bestimmten Laufzeit oder Mindestlaufzeit geschlossen, so verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Laufzeit oder Mindestlaufzeit jeweils um die Laufzeit oder Mindestlaufzeit, höchstens jedoch um ein Jahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Laufzeit oder Mindestlaufzeit gekündigt wird (im Folgenden: “Verlängerungszeitraum” im Singular und “Verlängerungszeiträume” im Plural). Für Verlängerungszeiträume gilt die Regelung des Absatz 2 Satz 2 entsprechend.
- (3) Der Provider ist zur außerordentlichen fristlosen Kündigung eines Vertrages über ein Produkt berechtigt, wenn der Kunde mit der berechneten zeitabschnittsbezogenen Vergütung für zwei aufeinander folgende Monate oder mit einem Betrag in Höhe der zeitabschnittsbezogenen Vergütung für zwei Monate in Verzug gerät. Dem Provider steht in diesem Fall ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe der bis zum nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt gemäß Absatz 2 anfallenden zeitabschnittsbezogenen Vergütung zu. Dem Kunden bleibt nachgelassen nachzuweisen, dass dem Provider ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (4) Der Provider ist zur außerordentlichen fristlosen Kündigung des Vertrages über ein kostenloses Produkt berechtigt, wenn der Kunde dessen Leistungen für wenigstens drei Monate nicht nutzt.
- (5) Der Provider ist zur Kündigung des Vertrages über ein Produkt mit einer Frist zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats berechtigt, wenn der Kunde seine nach §§ 7-11 und 14-16 bestehenden Obliegenheiten wiederholt schuldhaft verletzt.
- (6) Jede Kündigung hat wenigstens in Textform zu erfolgen.

§ 21 Audits

- (1) Für den Fall, dass der Provider berechtigten Verdacht hegen darf, dass der Kunde die Software entgegen § 10 Abs. 1 und 2 nutzt, vertrauliche Informationen entgegen § 16 Abs. 1, 3, 4 und/oder 5 behandelt oder Geschäftsgeheimnisse des Providers gem. § 2 GeschGehG rechtswidrig erlangt, nutzt und/oder offenlegt und/oder rechtswidrig erlangt, genutzt und/oder offengelegt hat, steht dem Provider das Recht der Besichtigung von Betriebsstätten des Kunden, an denen die Begehung einer der vorstehenden Rechtsverletzungen zu vermuten ist nach den Regelungen der folgenden Absätze zu (Im Folgenden: “Das Audit” im Singular und “die Audits” im Plural) zur Untersuchung, ob ein entsprechendes Fehlverhalten durch den Kunden erfolgt und/oder erfolgt ist.
- (2) Zur Durchführung eines Audits kündigt der Provider dessen Durchführung unter Angabe der Gründe für einen berechtigten Verdacht gemäß Absatz 1 mit einer Frist von zwei Wochen an. Ein Audit wird unter der Woche von Montag bis Freitag, sofern auf einen solchen Wochentag kein gesetzlicher Feiertag an dem Ort der Betriebsstätte, in der das Audits durchgeführt wird, entfällt, in den Zeiten zwischen 10:00 und 16:00 Uhr durchgeführt. Der Kunde wird dem Provider soweit möglich und zumutbar Zugang zu seiner Betriebsstätte gewähren, soweit dies erforderlich ist, um einen Verdacht nach Absatz 1 zu überprüfen. Der Provider wird bei der Durchführung des Audits nicht die betrieblichen Abläufe an der Betriebsstätte des Kunden stören und gegebenenfalls gegenüber Dritten

bestehende Vertraulichkeitsverpflichtungen des Kunden beachten und nicht Geschäftsgeheimnisse des Kunden zum Gegenstand des Audits machen.

(3) Der Provider ist berechtigt das Audit durch ein externes, zu den gleichen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verschwiegenheit verpflichtetes und qualifiziertes Unternehmen durchführen zu lassen, das nicht im Wettbewerb zu dem Kunden steht.

(4) Gesetzliche Auskunfts- und Besichtigungsrechte des Providers werden durch die Regelungen dieses Paragraphen nicht berührt.

§ 22 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrages

(1) Der Provider wird auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten dem Kunden im Wege der Datenfernübertragung oder zum Download zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Provider die sich aus der Preisliste ergebende Vergütung hierfür zu zahlen.

(2) Nach Vertragsbeendigung werden alle generierten Daten noch für einen Monat vorgehalten. Eine darüberhinausgehende Speicherung durch den Provider erfolgt nicht. Der Kunde erhält bei Vertragsbeendigung auf Anfrage die Möglichkeit die Daten zu sichern. Mitwirkungsleistungen des Providers bei der Datensicherung sind kostenpflichtig.

§ 23 Höhere Gewalt

Keine der Parteien ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von dem Vertragspartner nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- über 6 Wochen andauernder und von dem Vertragspartner nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- nicht von einem Vertragspartner beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Provider die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

Jeder Vertragspartner hat den anderen über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich in Textform in Kenntnis zu setzen.

§ 24 Schlussbestimmungen

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen Fassung Bestandteil dieses Vertrags.

(3) Nebenbestimmungen außerhalb dieser Vertragsbedingungen bestehen bei Vertragsschluss nicht und bedürfen wenigstens der Textform.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, Kassel.

Stand 01.01.2021

Anlage: Auftragsvereinbarung

Anlage Auftragsverarbeitung

Präambel

Führt ein Auftragsverarbeiter (folgend: Provider) Leistungen im Auftrag seines Vertragspartners (folgend: Kunde) aus, müssen die Anforderungen der jeweils gültigen Datenschutzgesetze Berücksichtigung finden und insbesondere bei den Verarbeitungstätigkeiten ein angemessenes Datenschutzniveau garantiert sein. Die vorliegende Vereinbarung berücksichtigt die besonderen Anforderungen aus der EU-Datenschutzgrundverordnung¹.

§ 1 Gegenstand des Auftrags

(1) Der Kunde beauftragt den Provider mit der Verarbeitung personenbezogener Daten. Der Gegenstand des Auftrags und damit der Zweck, die Art und der Umfang der Erhebung, Verarbeitung und/ oder Nutzung personenbezogener Daten ergibt sich aus dem zugrundeliegenden Hauptvertrag.

(2) Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet grundsätzlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Eine Verlagerung in ein Drittland darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der einschlägigen Datenschutzgesetze erfüllt sind.

§ 2 Dauer des Auftrags

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages.

§ 3 Art der Daten

Gegenstand der Erhebung, Verarbeitung und/ oder Nutzung personenbezogener Daten sind Daten aus folgenden Datenartenkategorien: Name, Funktionsbezeichnung, Adressdaten, E-Mailadresse, Telefonnummer, Kontaktdaten, Bonitätsdaten, Geburtsdatum, Abrechnungsdaten, IT-Nutzungsdaten, Vertragsdaten, Zahlungsdaten, Bankverbindungsdaten, Zeiterfassungsdaten, Telefonate, Gesundheitsdaten, Interessen, Vertriebsplanungsdaten, Personalstammdaten, Fahrzeugidentifikationsnummern (soweit personenbezogen), Suchparameter, Leistungsdaten von Mitarbeitern, Fahrzeugkennzeichen, Zahlungsvereinbarungen, Fahrzeugdokumente, Opt-Ins Datenschutzerklärungen.

§ 4 Kreis der Betroffenen

Der Kreis, der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen, umfasst folgende Kategorien: Mitarbeiter des Autohauses (Nutzer), soweit zutreffend Werksangehörige, Kunden, Dienstleistungsunternehmen, Interessenten/ Kunden von Fahrzeugen, Anrufer.

§ 5 Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Provider hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere

hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Kunden zur Prüfung zu übergeben (**Beilage „Technisch-organisatorische Maßnahmen“**). Bei Akzeptanz durch den Kunden werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ ein Audit des Kunden einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen. Die technisch-organisatorischen Maßnahmen sollen die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten sowie die Systembelastbarkeit im Zuge der Datenverarbeitung sicherstellen. Aus den angegebenen Maßnahmen muss ein angemessenes Sicherheitsniveau ableitbar sein. Der Provider hat den Kunden bei der Ergreifung technischorganisatorischer Maßnahmen bestmöglich zu unterstützen.

(2) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Provider gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

§ 6 Information der Betroffenen

Der Kunde wird die Betroffenen über die Übermittlung von Daten an den Provider als Datenempfänger informieren. Den Provider trifft insbesondere keine Benachrichtigungspflicht gegenüber den Betroffenen.

§ 7 Berichtigung, Sperrung, Einschränkung und Löschung von Daten

Der Provider hat nur nach Weisung des Kunden die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen, einzuschränken oder zu sperren. Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Provider zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten wenden sollte, wird der Provider dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

§ 8 Kontrollen und sonstige Pflichten des Providers

Der Provider hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags folgende Pflichten:

- a)** Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten. Der Datenschutzbeauftragte ist über datenschutz@pixelconcept.de erreichbar.
- b)** Verpflichtung von Mitarbeitern: alle natürlichen Personen, die auftragsgemäß auf personenbezogene Daten des Kunden zugreifen können, müssen auf die weisungsgebundene Verarbeitung verpflichtet werden.
- c)** Der Provider stellt sicher, dass er die Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich auf Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden vornimmt (vergl. § 11 dieses Vertrages). Sofern der Provider zu einer Verarbeitung gesetzlich verpflichtet ist, teilt er dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit.
- d)** Der Provider hat den Kunden bei seiner Pflicht zur Wahrung der Betroffenenrechte zu unterstützen. Dies ist durch geeignete organisatorische Maßnahmen zu gewährleisten.
- e)** Sofern den Kunden aufgrund eines voraussichtlich hohen Risikos der Verarbeitung die Pflicht zur Datenschutz-Folgenabschätzung trifft, hat der Provider ihn hierbei zu unterstützen. Dies gilt ebenso für die Pflicht zur vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde, sofern sich eine solche aus der vorangegangenen Folgenabschätzung ergibt.
- f)** Die unverzügliche Information des Kunden über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde beim Provider ermittelt.

g) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Kunden. Hierzu kann der Provider auch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor) oder eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz) oder andere hinreichende Garantien vorlegen.

§ 9 Unterauftragsverhältnisse

(1) Soweit bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten des Kunden Unterauftragnehmer für die vorliegende Verarbeitung von Daten im Auftrag einbezogen werden sollen, wird dies genehmigt, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen:

a) Die Einschaltung von Unterauftragnehmern wird grundsätzlich gestattet. Der Provider hat den Kunden bei jeder Hinzuziehung oder Änderung von Unterauftragsverhältnissen rechtzeitig vorab zu informieren. Der Kunde hat das Recht, einzelnen Unterauftragsvergaben oder Änderungen zu widersprechen.

b) Der Provider hat die vertraglichen Vereinbarungen mit dem/ den Unterauftragnehmern so zu gestalten, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Provider und Kunden entsprechen. Es müssen hinreichende Garantien dafür geboten sein, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen den Anforderungen an die rechtmäßige Datenverarbeitung genügen.

c) Bei der Unterbeauftragung sind dem Kunden Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung beim Unterauftragnehmer einzuräumen. Dies umfasst auch das Recht des Kunden, vom Provider auf schriftliche Anforderung Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen im Unterauftragsverhältnis, erforderlichenfalls durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen, zu erhalten.

(2) Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die der Provider bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z. B. Telekommunikationsleistungen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer etc. Der Provider ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Kunden auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(3) Der Provider setzt folgende Unterauftragnehmer zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Sinne dieser Vereinbarung ein:

OVH GmbH

St. Johanner Str. 41-43
662111 Saarbrücken
Deutschland

Bereitstellung von Service-Rufnummern, Durchleiten der Verbindungen:

Matelso GmbH
Heilbronner Str. 150
70191 Stuttgart

Serverüberwachung/ Logfiles mit Nutzerdaten

New Relic, Inc
188 Spear Street, Suite 1200
San Francisco, CA 94105
USA

Bereitstellung CRM-System u. Campaigns

Zoho Corporation Pvt. Ltd.,
Estancia IT Park,
Plot No. 140 & 151, GST Road,
Vallancherry Village,
Chengalpattu Taluk,
Kanchipuram District 603 202, INDIA

Bereitstellung Chat-Funktion & Intelligente Hilfe-Artikel

Intercom R&D Unlimited Company,
55 Second Street, Suite 400,
San Francisco, CA 94105
USA

Bereitstellung Spamserver für Emailkommunikation

Spezial Host
Max-Beckmann-Str. 21,
04109 Leipzig

Bereitstellung Videotelefonie

Daily.co
1231 9th Ave., Floor 2
San Francisco, CA 94122
USA

§ 10 Kontrollrechte des Kunden

(1) Der Kunde hat das Recht, eine Auftragskontrolle mit dem Provider durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Provider in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Der Provider verpflichtet sich, dem Kunden auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen.

(2) Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Kunden vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt der Provider sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist der Provider dem Kunden auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach. Dabei kann der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz) oder durch andere hinreichende Garantien erbracht werden.

(3) Kosten für Kontrollen werden vollumfänglich durch den Kunden getragen.

§ 11 Mitteilung bei Verstößen des Providers

(1) Der Provider erstattet in allen Fällen dem Kunden eine Meldung, wenn durch ihn oder die bei ihm beschäftigten Personen Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten des Kunden oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen vorgefallen sind.

(2) Es ist dem Provider bekannt, dass Informationspflichten im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten bestehen können. Deshalb sind solche Vorfälle ohne Ansehen der Verursachung unverzüglich dem Kunden mitzuteilen. Dies gilt auch bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Verletzungen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder anderen Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden. Der Provider hat im Benehmen mit dem Kunden angemessene Maßnahmen zur Sicherung der Daten sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für Betroffene zu ergreifen.

(3) Soweit den Kunden Melde- und/oder Benachrichtigungspflichten treffen, hat der Provider ihn hierbei zu unterstützen. Dies gilt sowohl für die Meldung einer etwaigen Pflichtverletzung gegenüber der Aufsichtsbehörde, als auch für die Benachrichtigung der von der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Personen.

§ 12 Weisungsbefugnis des Kunden

(1) Der Umgang mit den Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierter Weisung des Kunden. Der Kunde behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Auftragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, dass er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Provider nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden erteilen.

(2) Mündliche Weisungen wird der Kunde unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) bestätigen. Der Provider verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(3) Der Provider hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Provider ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch eine beim Kunden befugte Person bestätigt oder geändert wird.

§ 13 Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

(1) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Provider sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

(2) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Provider entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Kunden übergeben.

§ 14 Haftung

- (1)** Für den Ersatz von Schäden, die eine Person wegen einer nicht den Datenschutzvorschriften entsprechenden unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, haften Kunde und Provider im Außenverhältnis gemeinsam als Gesamtschuldner.
- (2)** Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass ein Schaden nicht Folge eines von ihm zu vertretenden Umstandes ist, soweit die relevanten Daten von ihm selbst verarbeitet wurden. Solange dieser Beweis nicht erbracht wurde, stellt der Kunde den Provider auf erste Anforderung von allen Ansprüchen frei, die im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung gegen den Provider erhoben werden. Unter diesen Voraussetzungen ersetzt der Kunde dem Provider ebenfalls sämtliche entstandenen Kosten der Rechtsverteidigung.
- (3)** Der Provider haftet ausschließlich für Schäden, die auf einer von ihm durchgeführten Verarbeitung beruhen, bei der er den aus der EU-DSGVO resultierenden und speziell für Auftragsverarbeiter auferlegten Pflichten nicht nachgekommen ist oder er unter Nichtbeachtung der rechtmäßig erteilten Anweisungen des Auftraggebers handelte oder er gegen die rechtmäßig erteilten Anweisungen des Auftraggebers gehandelt hat.
- (4)** Für Schäden des Kunden durch schuldhafte Verstöße des Providers oder etwaiger Unterauftragsverarbeiter bleibt ihm der Rückgriff auf den Provider vorbehalten.

§ 15 Anonymisierte Nutzung von Daten durch den Provider

- (1)** Der Provider hat das Recht, die von dieser Vereinbarung umfassten personenbezogenen Daten zu anonymisieren und für eigene Zwecke zu nutzen. Unter Wahrung der Anonymität kann der Provider die Daten zu statistischen Auswertungen, Benchmarking oder Produktoptimierungen nutzen.
- (2)** Der Kunde hat jederzeit das Recht, der anonymisierten Nutzung der anfallenden Daten schriftlich zu widersprechen. In diesem Fall werden die anfallenden personenbezogenen Daten nicht mehr anonymisiert und für die genannten Zwecke ausgewertet.

§ 16 Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl, Salvatorische Klausel

- (1)** Sollten die Daten des Kunden beim Provider durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Provider den Kunden unverzüglich darüber zu informieren.
- (2)** Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Providers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- (3)** Es gilt deutsches Recht sowie das in Deutschland unmittelbar und zwingend anzuwendende Recht der Europäischen Union.
- (4)** Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit dieser Vereinbarung im Übrigen unberührt.
- (5)** An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der (datenschutz-)rechtlichen Zielsetzung am nächsten kommen, welche die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden

Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

Technische und organisatorische Maßnahmen

der pixelconcept GmbH, Friedrich-Ebert-Straße 79, 34119 Kassel

Als nicht-öffentliche Stelle, die im Auftrag personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, müssen wir technische und organisatorische Maßnahmen treffen, die erforderlich sind, um die Ausführung der Datenschutzvorschriften nach Art. 32 DGSVO zu gewährleisten. Insbesondere sind Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Systembelastbarkeit im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung sicherzustellen. Dieses Dokument beschreibt die hierzu getroffenen Maßnahmen.

1 Übersicht der Sicherheitsarchitektur

Die Anwendungen der pixelconcept GmbH werden in besonders gesicherten Rechenzentren bereitgestellt. Die Server werden bei der OVH GmbH angemietet; das Rechenzentrum ist nach ISO 27001 zertifiziert. Der Zugriff erfolgt über ausnahmslos verschlüsselte Verbindungen mit starker Authentifizierung.

Am Stammsitz der pixelconcept GmbH werden Server zu Test- und Entwicklungszwecken betrieben.

Diese Übersicht folgt den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung nach Art. 32 DSGVO hinsichtlich der Sicherheitsvorkehrungen und wird ergänzt durch eine Übersicht, wie weitere Vorgaben der DSGVO umgesetzt werden.

2 Vertraulichkeit

2.1 Zutrittskontrolle/Gebäudeabsicherung am Standort Kassel

Die Zutrittskontrolle am Standort Kassel wird durch ständigen Verschluss der Räume sichergestellt. Besucher müssen klingeln; ein Nachvollzug des Zutritts ist durch schriftliche Ausgabe von Schließmedien und durch biometrische Zugangssperren gesichert. Das Reinigungspersonal ist sorgfältig ausgewählt. Außerhalb der Arbeitszeiten sind die Räume durch eine Alarmanlage gesichert, die auf einen Wachdienst aufgeschaltet ist.

2.2 Zutrittskontrolle/Gebäudeabsicherung im Rechenzentrum

Das Rechenzentrum der OVH GmbH ist durch Alarmanlagen und mehreren Sicherheitszonen geschützt. Es existiert ein elektronisches Zutrittskontrollsystem mit Protokollierung; die Schließmedien werden dokumentiert an Mitarbeiter ausgegeben. Es existieren Richtlinien zur Begleitung und Kennzeichnung von Gästen im Gebäude. Die Gebäude werden zudem videoüberwacht.

2.3 Zugangskontrolle/ Absicherung Systemzugang

Die Zugangskontrolle erfolgt durch den Einsatz von individuellen Benutzern und Zuordnung von Benutzerrechten nach verschiedenen Rechtskonzepten je nach Notwendigkeit des Systemzugriffs. Die Authentifizierung erfolgt mit Benutzername und Kennwort. Systemseitig werden dabei komplexe Kennwörter verlangt. Ein Bildschirmschoner mit Kennwortsperre wird zentral ausgerollt. Der Fernzugriff auf die IT-Infrastruktur erfolgt über VPN.

2.4 Zugriffskontrolle/Sicherstellung von Zugriffsberechtigungen

Ein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen von Daten innerhalb der eingesetzten Systeme wird durch Umsetzung von Berechtigungskonzepten sichergestellt. Die Anzahl der besonders verpflichteten Administratoren ist auf das Notwendigste reduziert. Datenträger werden physisch vernichtet, mindestens nach DIN 66399 Stufe 3. Für die Absicherung der Zugriffe werden Anti-Viren-Software sowie Hard- und Softwarefirewalls eingesetzt.

2.5 Trennungskontrolle/Maßnahmen zur Zwecktrennung von Daten

Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben werden, sind teils physikalisch, teils durch virtuell getrennte Systeme separiert. Die Trennungskontrolle wird zudem durch die Arbeit nach einem Berechtigungskonzept, sowie letztendlich eine logische, softwareseitige Mandantentrennung umgesetzt.

2.6 Pseudonymisierung

Bei der Entwicklung der Produkte wird geprüft, wo Daten in pseudonymisierter Form verarbeitet werden können. Dies wird insbesondere in der Nutzeranalyse umgesetzt; die Zuordnung erfolgt auf einem getrennten, gesicherten System.

3 Integrität

3.1 Weitergabekontrolle/Sicherheit beim Datentransfer

Ein unbefugtes Lesen, Kopieren, Veränderung oder Entfernen von Daten bei elektronischer Übertragung oder Transport wird verhindert durch den Einsatz von VPN-Tunneln, verschlüsselte Datenübermittlungen via https oder SFTP und beim physischen Transport durch sichere Transportbehälter und sorgfältige Auswahl des Transportpersonals / geschlossene Fahrzeugaufbauten des Datenvernichtungsunternehmens. Eine E-Mailverschlüsselung kann durch die Nutzung von verschlüsselten Anhängen umgesetzt werden.

3.2 Eingabekontrolle

Die Eingabekontrolle wird sichergestellt durch die Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen), Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts und – soweit rechtlich zulässig – die Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf den jeweiligen Systemen.

4 Verfügbarkeit und Belastbarkeit

4.1 Verfügbarkeitskontrolle/Schutz von Daten vor zufälliger Zerstörung und Verlust Standort Kassel

Die Daten am Standort Kassel werden abgesichert durch den Einsatz von unterbrechungsfreier Stromversorgung, Klimatisierung, Kohlenstoffdioxid-Feuerlöscher, Rauchmelder sowie Alarmsicherung des Serverraums.

4.2 Verfügbarkeitskontrolle/Schutz von Daten vor zufälliger Zerstörung und Verlust im Rechenzentrum

Die Daten im Rechenzentrum werden durch mehrstufige Klimatisierung, Stickoxid-Feuerlöschanlagen, zentrale unterbrechungsfreie Stromversorgung, Notstromaggregate und Notstromdiesel geschützt.

4.3 Weitere Maßnahmen der Verfügbarkeitskontrolle

Die Datenbestände werden durch mehrstufige Backuproutinen gesichert. Dabei werden Dateibestände, Datenbanken und Systemzustände gesichert.

4.4 Rasche Wiederherstellbarkeit

Eine rasche Wiederherstellung wird durch ein Backup- und Recovery-Konzept sowie ein Testen von Datenwiederherstellung sichergestellt.

5 Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

5.1 Datenschutz-Management

Die Grundsätze zum Datenschutz (Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten) sind einer unternehmensinternen Richtlinie festgelegt. Es ist ein Datenschutzbeauftragter (DSB) schriftlich benannt. Der DSB ist bei der Datenschutzfolgeabschätzung eingebunden. Die Mitarbeiter sind auf rechtskonformen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet und nachweislich geschult. Administratoren sind auf das Fernmeldegeheimnis verpflichtet.

5.2 Störfallmanagement

Es ist ein Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen in IT-Bereichen vorgesehen.

5.3 Datenschutz durch Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen

In den internen Richtlinien sind Beachtung von Datenschutz durch Technikgestaltung und Datenschutz durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen aufgenommen; im Entwicklungsprozess und Produktdesign fließen so die Vorgaben des Art. 25 DSGVO ein.

5.4 Auftragskontrolle/Einbindung von Unter-Auftragsverarbeitern

Es erfolgt keine Auftragsdatenverarbeitung ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers. Die Verträge sind eindeutig gestaltet, die Auswahl der (Unter-)Auftragsverarbeiter erfolgt unter Sorgfaltsgesichtspunkten, insbesondere hinsichtlich der Datensicherheit). Vor Beauftragung erfolgt eine Prüfung und Dokumentation der beim Auftragsverarbeiter getroffenen Sicherheitsmaßnahmen. Gegenüber den Auftragsverarbeitern werden wirksame Kontrollrechte vereinbart. Der Auftragsverarbeiter und seine Tätigkeiten werden regelmäßig überprüft. Die Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters sind auf die Vertraulichkeit beim Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet.

¹ Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung, EU-DSGVO)

Stand 01.01.2021