

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Plattformen

Die Regionalentwicklung Oberland Kommunalunternehmen, Rathausplatz 2, 83714 Miesbach (im Folgenden: „Anbieter“) gewährt Unternehmen im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (im Folgenden: „Partner“) aufgrund der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) die Möglichkeit, vom Anbieter oder von Dritten betriebene Softwareplattformen als Software-as-a-Service (SaaS) oder mobile App, Portale oder Webauftritte (im Folgenden: jeweils „Plattform“) über das Internet, mittels vom Anbieter für den Partner eingerichteter individueller Zugänge oder Nutzerkonten (im Folgenden jeweils: „Nutzerkonto“) und ggfs. damit im Zusammenhang stehende weitere Dienste (z.B. Tools, Funktionalitäten, mobile Apps, Supportdienste) zu nutzen, soweit der Anbieter und der Partner im Einzelfall aufgrund eines Angebots und dessen Annahme (im Folgenden: „Einzelvertrag“) nicht abweichendes schriftlich oder per E-Mail (im Folgenden: „Textform“) vereinbaren.

### 1. Anwendungsbereich

- a. Die vorliegenden Bestimmungen dieser AGB finden Anwendung auf sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen dem Anbieter und dem Partner in Bezug auf eine oder mehrere Plattformen, vorwiegend auf Einzelverträge zwischen den Parteien. Eine Plattform wird durch den Anbieter je nach Regelung des Einzelvertrages entweder gegen Zahlung des in Ziff. 6 dieser AGB beschriebenen Entgelts, oder entgeltfrei angeboten und zur Nutzung zur Verfügung gestellt (im Weiteren „kostenfreies Angebot“). Die vorliegenden AGB finden sowohl Anwendung auf Plattformen, die der Anbieter selbst entwickelt hat und technisch betreibt bzw. über das Internet verfügbar macht (im Folgenden: **Eigenplattformen**) als auch auf Plattformen, die keine Eigenplattformen des Anbieters sind (im Folgenden: die **Fremdplattformen**) und die der Anbieter über das Internet verfügbar macht.
- b. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Partners gelten gegenüber dem Anbieter nur, soweit der Anbieter ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn der Anbieter die Nutzung von Plattformen in Kenntnis entgegenstehender allgemeiner Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Partners vorbehaltlos gewährt.
- c. Die vorliegenden AGB gelten nach Abschluss eines Einzelvertrages über eine Plattform auch bei allen weiteren zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Partner über derartige Leistungen, ohne dass es hierfür einer erneuten ausdrücklichen Bezugnahme bedarf.

### 2. Abschluss von Einzelverträgen, Registrierung, Laufzeit

- a. Einzelverträge werden durch die Annahme eines Angebots des Anbieters betreffend der Plattform geschlossen. Derartige Angebote und ihre Annahme bedürfen jeweils der Textform. Alle Angebote seitens des Anbieters erfolgen freibleibend, es sei denn, der Anbieter kennzeichnet das Angebot ausdrücklich als verbindlich.
- b. Neben- und Zusatzabreden zu einem Einzelvertrag, Beschaffenheitsangaben und Vereinbarungen, die jeweils vor, bei oder nach Abschluss eines Einzelvertrages abgegeben bzw. getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform sowie einer ausdrücklichen Bezugnahme auf den betreffenden Einzelvertrag. Bei etwaigen Zusicherungen und Garantien gelten zusätzlich die Anforderungen nach Ziff. 3 Buchst. c dieser AGB.
- c. Der Partner hat keinen Anspruch auf die Zurverfügungstellung kostenfreier Angebote, insbesondere auf eine weitere kostenfreie Nutzung nach Ablauf oder Beendigung eines kostenfreien Angebots.
- d. Einzelverträge über die Nutzung einer Plattform werden für die im Einzelvertrag vereinbarte Zeit („**Initiale Laufzeit**“) abgeschlossen und verlängern sich automatisch. Die Verlängerung wird individuell im Einzelvertrag geregelt. Fehlt im Einzelvertrag über die Nutzung der Plattform die Angabe zur Laufzeit, gilt eine Initiale Laufzeit von einem Jahr als vereinbart und verlängert sich um jeweils 12 Monate, sofern nicht ein Widerspruch durch eine der Parteien mindestens drei Monate vor Eintritt der Verlängerung erfolgt. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Textform.
- e. Bei Zurverfügungstellung von kostenfreien Angeboten ist der Anbieter berechtigt, dem Partner zur Verfügung gestellte Funktionalitäten nach eigenem Ermessen einzuschränken oder gänzlich einzustellen.

### 3. Gegenstand des Einzelvertrages, Gewährleistungsumfang

- a. Der Partner kann nach Registrierung, Freischaltung und Anlage eines Partnerkontos auf der Plattform auf den jeweils aktuellen Funktionsumfang der Plattform zugreifen und diesen nutzen. Der Umfang der jeweils aktuell zur Verfügung gestellten Funktionalitäten und Nutzungsmöglichkeiten der Plattform ergibt sich aus der betreffenden Leistungsbeschreibung des Anbieters (im Folgenden: „**Leistungsbeschreibung**“), bei Fremdsoftware zusätzlich und vorrangig aus Datenblättern, Dokumentationen, Release-Notes und den sonstigen vom jeweiligen Hersteller veröffentlichten Angaben (im Folgenden insgesamt: „**Begleitmaterial**“),

soweit nichts Anderes im Einzelvertrag in Textform vereinbart ist. Der Partner akzeptiert jedoch, dass sich die Plattform bzw. ihr Funktionsumfang während der Laufzeit des Einzelvertrages verändern kann, insbesondere, dass dieser fortlaufend im Interesse der Gesamtheit aller Partner oder der Endnutzer oder im Rahmen der berechtigten Interessen des Anbieters oder der sich ändernden Anforderungen von Drittherstellern angepasst wird, vorausgesetzt, dass die Leistungen nicht wesentlich von den ausdrücklichen Vereinbarungen der Parteien im Einzelvertrag in Bezug auf Funktionalitäten und Spezifikationen abweichen. Die Änderungen können funktionale, prozessuale und technische Modifikationen oder Verbesserungen der Plattform beinhalten. Der Anbieter kann solche Änderungen ohne vorherige schriftliche Benachrichtigung durchführen. Die Gewährleistung des Anbieters ist daher begrenzt darauf, dass der bei Abschluss des Einzelvertrages aktuell bestehende Funktionsumfang bzw. ein im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbarter Funktionsumfang im Wesentlichen im Rahmen der in Ziff. 3. Buchst. d. dieser AGB beschriebenen Verfügbarkeit für die Dauer des Einzelvertrages fortbesteht. Keinerlei Gewährleistung besteht jedoch für kostenfreie Angebote.

- b. Der Partner erkennt an, dass der Anbieter (i) bei Fremdplattformen lediglich Vertragspartner des jeweiligen technischer Betreiber bzw. Drittherstellers ist, und lediglich Möglichkeit zur Kontaktaufnahme zwischen dem Partner und Endnutzern der Plattform schafft, (ii) der Anbieter bei Fremdplattformen nur dasjenige Begleitmaterial schuldet, dass der Anbieter von dem betreffenden Drittlieferanten erhält, (iii) bei Fremdplattformen und allfälligen im Begleitmaterial kenntlich gemachten Drittkomponenten in Eigenplattformen sämtliche Pflichten des Anbieters stets unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung des Anbieters durch den Dritten steht, (iv) in keiner Weise an zwischen dem Partner und anderen Nutzern der Plattform sich anbahnenden oder zustande gekommenen Vertragsverhältnis beteiligt ist, (v) nicht als Makler, Vermittler oder Vertreter auftritt, insbesondere nicht zum Tätigwerden im Verhältnis zu anderen Nutzer der Plattform verpflichtet ist (vi) keine Gewährleistung oder sonstige Haftung für die auf der Plattform vom Partner eingestellten Angebote, Informationen oder sonstigen Inhalte übernimmt, insbesondere nicht für deren Existenz, Richtigkeit, Qualität oder Rechtmäßigkeit, sowie (vii) die auf einer Plattform dargestellten Angebote, Informationen und sonstigen Inhalte nicht kontrolliert, sowie (viii) durch einen Einzelvertrag zwischen dem Anbieter und dem Partner und die Nutzung einer Plattform weder ein gesellschaftsrechtliches oder gesellschaftsähnliches Verhältnis oder ein Arbeitsverhältnis entsteht, noch ein solches Zustandekommen bezweckt wird.
- c. Zusätzliche Vereinbarungen zu einer Plattform im Einzelvertrag sind nur dann als Eigenschaftszusicherungen oder Garantien des Anbieters zu verstehen, wenn diese in Textform durch die Geschäftsleitung des Anbieters erfolgen und ausdrücklich als „Zusicherung“ bzw. „Garantie“ gekennzeichnet sind.
- d. Die Nutzungsmöglichkeit des Partners an einer Plattform beschränkt sich auf die im Einzelvertrag angegebene Verfügbarkeit. Fehlt eine solche einzelvertragliche Vereinbarung, beträgt die Verfügbarkeit höchstens 95,0 % im Jahresmittel (365 Tage / 24h) ab erstmaliger Nutzbarkeit im Anschluss an die Registrierung bzw. Einrichtung eines Nutzerkontos auf einer Plattform (soweit erforderlich). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die von der Plattform am Übergabepunkt des Servers geschuldete Funktionalität. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Partner und/oder im Bereich der IT-Anlage des Partners oder von Dritten (Internet, etc.) selbst liegen nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters. Ausgenommen von dieser Verfügbarkeit sind (a) geplante Wartungsfenster zum Zweck der Wartung und Pflege von Hardware/Software sowie zur Datensicherung, sofern diese dem Partner zumindest in Textform spätestens 24 Stunden im Voraus (z.B. durch Benachrichtigung innerhalb der Plattform) angekündigt werden; (b) Nicht-Verfügbarkeiten, die der Partner nicht gemeldet hat und/oder (c) Nicht-Verfügbarkeiten aufgrund von sonstigen Umständen, die außerhalb der Kontrolle und eines unmittelbaren Zugriffs des Anbieters liegen (z.B. Wartungsarbeiten des Plattformbetreibers, Störungen des Internets etc.).
- e. Der Anbieter ist berechtigt, seine Leistungen von bzw. durch Dritte erbringen zu lassen, sofern der Anbieter sicherstellt, dass diese die von diesen AGB geforderte Vertraulichkeit sowie den nach diesen AGB geforderten Datenschutz gegenüber dem Anbieter einhalten.

#### **4. Nutzungsrechte des Partners**

- a. Die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte des Partners ergeben sich aus den anwendbaren Nutzungs-/Lizenzbedingungen oder End Use License Agreement ("**EULA**"), die dem Partner bei Abschluss des Einzelvertrages als Bestandteil der Leistungsbeschreibung oder spätestens im Rahmen der Registrierung und Einrichtung des Partnerkontos zugänglich gemacht wird. Bei Fremdsoftware sind dies die vom Hersteller jeweils vorgegebenen Nutzungs-/Lizenzbedingungen oder EULAs.
- b. In Abwesenheit solcher Nutzungsbedingungen oder eines solchen EULA erwirbt der Partner ein zeitlich auf die Laufzeit des Einzelvertrages befristetes, nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Plattform durch die bezahlte Anzahl von Nutzern nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Dieses

eingeschränkte Nutzungsrecht gilt auch für etwaige Updates, Upgrades oder sonstige Versionen, die der Anbieter unter dem betreffenden Einzelvertrag verfügbar macht. Beschaffenheits- und Eigenschaftsbeschreibungen im Begleitmaterial sind nicht als Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder als Garantie zu verstehen (Ziff. 3 b. gilt entsprechend). Die Nutzung der Plattform durch den Partner ist beschränkt auf die Unterstützung des jeweiligen internen Geschäftsbetriebs des Partners. Jede Nutzung zum Zwecke der Unterstützung des Geschäftsbetriebs eines weiteren Dritten bedarf einer gesonderten einzelvertraglichen Vereinbarung mit dem Anbieter. Der Partner darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Anbieter keine Unterlizenzen erteilen und die Plattform

- (i) nicht an Dritte untervermieten, verleihen oder im Rahmen von (EDV-)Dienstleistungen, insbesondere im Rahmen des Betriebs eines Rechenzentrums oder eines Out-Sourcing-Betriebs oder im Rahmen von Time-Sharing-Vereinbarungen oder in sonstiger Weise zum vorübergehenden Gebrauch überlassen oder für Zwecke Dritter benutzen oder Dritte benutzen lassen, sowie
  - (ii) keinem „reverse-engineering“ unterziehen, dekompileieren, dazu verwenden, den Source Code zu ermitteln (soweit zwingendes Recht nicht abweichendes gestattet) und/oder eigenständige Programme oder eigene Dokumentationen zu entwickeln, sowie
  - (iii) nicht kopieren, es sei denn, dies ist zu angemessenen Backup Zwecken notwendig.
- c. Abgesehen von den durch die vorstehenden Buchst. a. oder b. ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechten erwirbt der Partner keinerlei Rechte an der Plattform, auch wenn der Partner zeitweise technisch auf zusätzliche Funktionen zugreifen kann. Sowohl die für die Plattform verwendeten Namen und Marken als auch die an der Plattform und dem Begleitmaterial bestehenden gewerblichen Schutz- und Urheberrechte, verbleiben ausschließlich beim Anbieter und/oder dessen Vorlieferanten oder Lizenzgebern.
- d. Der Partner wird die Plattform nicht zu rechtswidrigen oder unlauteren Zwecken einsetzen und keine illegalen, unlauteren oder schutzrechtverletzenden Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform verarbeiten. Sollte der Anbieter infolge einer vertragswidrigen Nutzung des Partners von Dritten in Anspruch genommen werden, wird der Partner den Anbieter von diesen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen. Der Partner haftet für die Einhaltung von Nutzungsbedingungen durch die ihm zurechenbaren Endnutzer und sonstigen Nutzungsberechtigten.

## **5. Pflichten des Partners**

- a. Bei Fremdplattformen wird der Partner eine zusätzliche Vereinbarung oder EULA mit dem jeweiligen Hersteller abschließen, sofern dieser einen solchen Vertragsschluss gegenüber dem Partner oder dem Anbieter fordert. Dieser Vertrag gilt zusätzlich zu dem Einzelvertrag mit dem Anbieter.
- b. Bei Registrierung und Anlage von Nutzerkonten ist der Partner verpflichtet, richtige, aktuelle und vollständige Angaben zu machen und seine Daten stets aktuell zu halten und im Rahmen und im Zusammenhang der Nutzung der Plattform geltendes Recht und diese AGB einzuhalten. Der Partner garantiert, dass es (a) bei Angeboten über die Plattform berechtigt ist, die angebotenen Leistungen zu vermarkten und im Angebot getroffenen Angaben an Dritte weiterzugeben, (b) von ihm getroffenen Angaben und Inhalte auf der Plattform richtig und vollständig sind und keine Rechte Dritter verletzen, (c) von ihm über die Plattform erfolgende Kommunikation wahrheitsgemäß sind und (d) die auf der Plattform enthaltenen Daten und Informationen nicht unberechtigt kopiert, an Dritte weitergibt oder auf sonstige Weise öffentlich anbietet oder öffentlich zugänglich macht.
- c. Der Partner wird die für die Nutzung der Plattform erforderliche und die vom Anbieter empfohlene Systemumgebung rechtzeitig vor der Einrichtung des Nutzerkontos herstellen und aufrechterhalten und eine gegebenenfalls notwendige Client-Software selbst installieren.
- d. Soweit für die Nutzung der Plattform, insbesondere das Einrichten von Nutzerkonten Zugangsdaten notwendig sind, wird der Partner die hierfür erforderlichen Maßnahmen vornehmen, die Zugangsdaten sorgfältig und für unbefugte Dritte unzugänglich aufbewahren und die erforderlichen Angaben über sich wahrheitsgemäß machen und diese Daten aktuell halten.
- e. Der Partner ist für eine regelmäßige und redundante Sicherung von Daten verantwortlich, die bei der Nutzung der Plattform verarbeitet werden oder entstehen. Der Partner trifft insoweit insbesondere in Bezug auf Daten von geschäftskritischer Bedeutung die notwendigen Vorkehrungen für den Fall, dass eine Nutzung der Plattform nicht möglich ist oder unterbrochen wird.
- f. Der Partner hat die Plattform bei erstmaliger Nutzung unverzüglich auf dessen grundsätzliche Funktionstauglichkeit zu überprüfen und hierbei auftretende Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Maßgabe von Ziff. 7 Buchst. b dieser AGB zu melden. Der Partner hat auch etwaige später auftretende Mängel der Plattform jeweils unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Kenntnis und nach Maßgabe von Ziff. 7 Buchst. b dieser AGB zu melden.
- g. Der Partner hat den Anbieter bei der Beseitigung von etwaigen Mängeln der Plattform, die der Partner gemäß

Ziff. 7. Buchst. b. dieser AGB ordnungsgemäß angezeigt hat, angemessen zu unterstützen, insbesondere auf eigene Kosten weitere Informationen zur Verfügung zu stellen, die für eine Reproduktion oder Lösung eines Mangels notwendig oder hilfreich sind. Soweit zumutbar, ist der Partner verpflichtet, einen Remotezugang (z.B. per TeamViewer/Zoom/MSTeams) einzurichten.

- h. Der Partner hat dem Anbieter diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die dem Anbieter im Zusammenhang mit (i) einer vom Partner veranlassten Überprüfungs-, Untersuchungs- und Mangelbefeigungsmaßnahme entstehen, wenn der Partner erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel der Plattform nicht vorliegt, oder (ii) einer Verletzung einer der in diesen AGB oder der in den Nutzungsbedingungen/EULA genannten Pflichten des Partners, es sei denn, den Partner trifft kein Verschulden. Vom Anbieter aufgewendete Arbeitszeit wird nach Maßgabe der Regelung der Ziff. 6 Buchst. a dieser AGB berechnet.
- i. Der Partner darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung der Plattform oder des Begleitmaterials Vorschub leisten könnte. Der Partner wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist. Der Partner wird zeitlich unbefristet und über die Laufzeit eines Einzelvertrages hinaus sicherstellen, dass die Zugangscodes Dritten ohne vorausgehende Zustimmung des Anbieters nicht zugänglich gemacht werden.
- j. Im Fall eines nicht nur unerheblichen Verstoßes gegen diese AGB ist der Anbieter berechtigt, nach billigem Ermessen Angebote auf der Plattform zurückzuweisen oder zeitweise oder dauerhaft zu sperren, Nutzerkonten des Partners zeitweise oder dauerhaft zu sperren, oder den Zugang des Partners zur Plattform einzuschränken. Weitere Rechte des Anbieters, insbesondere den Einzelvertrag zu kündigen und/oder Geltendmachung von Schadensersatz, bleiben unberührt.

## **6. Preise, Gebühren und Zahlungsbedingungen**

- a. Die für die Nutzungsmöglichkeit und etwaige zusätzliche Leistungen zu zahlende Preise oder Gebühren ergeben sich aus dem Einzelvertrag.
- b. Alle Gebühren und Sätze sind – sowohl in Angeboten, Preislisten als auch in Einzelverträgen - in EUR angegeben und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.
- c. Sofern nichts anderweitig in Textform vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung monatlich im Voraus. Der im Einzelvertrag vereinbarte wiederkehrende Gebührenanteil ist sofort ohne Abzug, spätestens zwanzig (20) Werkzeuge nach Zugang der Rechnung zahlbar.
- d. Ist der Partner bezüglich einer Forderung ganz oder teilweise in Zahlungsrückstand, ist der Anbieter berechtigt, weitere Leistungen und Lieferungen, auch solche unter anderen Einzelverträgen, nur gegen Vorkasse auszuführen, alle offenen Rechnungen sofort fällig zu stellen und weitere Lieferungen von der Stellung einer angemessenen Sicherheit abhängig zu machen.
- e. Der Partner kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und alleine auf Grundlage solcher Forderungen etwaige gesetzliche Zurückbehaltungsrecht geltend machen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Partner ferner nur wegen Gegenforderungen ausüben, die auf demselben Einzelvertrag beruhen.
- f. Die für einen Einzelvertrag ausgewiesenen Preise oder Gebühren gelten bis zum Ablauf der im Einzelvertrag vereinbarten Mindestlaufzeit (siehe Ziff. 2 d dieser AGB) des jeweiligen Einzelvertrages, soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist. Der Anbieter ist im Anschluss daran berechtigt, die Preise und Gebühren jährlich jeweils um bis zu zehn (10) Prozent durch eine entsprechende Mitteilung mindestens zwei (2) Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung, an den Partner in Textform, zu erhöhen. Ausgelassene Erhöhungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, jedoch jeweils nur mit Wirkung für die nach Zugang der Mitteilung erfolgenden Leistungen. Preiserhöhungen größer als zehn (10) Prozent werden dem Partner mit einem Vorlauf von sechs (6) Monaten schriftlich angezeigt, unter Gewährung eines außerordentlichen Kündigungsrechts.
- g. Bei Fremdplattformen ist der Anbieter abweichend zu vorstehender Ziff. 6 Buchst. f berechtigt, durch den Drittanbieter erfolgende Erhöhungen von Preisen oder Gebühren, direkt und unbeschränkt an den Partner weiter zu berechnen.

## **7. Mängelansprüche des Partners und Support**

- a. Ansprüche des Partners wegen etwaiger Sachmängel bestehen nach Maßgabe dieser Ziffer nur im Rahmen der Verfügbarkeit nach Ziff. 3 Buchst. d dieser AGB und bei Fremdplattformen unter dem in Ziff. 3 Buchst. b beschriebenen Selbstbelieferungsvorbehalt. Der Anbieter haftet nicht für Mängel, die nicht maschinell reproduzierbar sind, und nicht auf Schadensersatz infolge von Sachmängeln, sofern den Anbieter kein eigenes Verschulden trifft (z.B. bei Sachmängeln der Fremdplattform, von Drittkomponenten oder im Zusammenhang mit dem Internet).
- b. Jede Mängelanzeige muss per E-Mail an die Adresse [info@regionalentwicklung-oberland.de](mailto:info@regionalentwicklung-oberland.de) („Ticket“) erfolgen

und ist als solche ausdrücklich zu bezeichnen. Der Anbieter bearbeitet Tickets in folgenden Zeiträumen: Montag bis Donnerstag von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag von 09.00 Uhr bis 14.00 Uhr, jeweils unter Ausnahme von Tagen, die in der Bundesrepublik Deutschland und insbesondere Bayern als Feiertage gelten (im Folgenden „**Standard-Support-Zeiten**“). Der Partner wird vor Inanspruchnahme des Supports des Anbieters versuchen, den aufgetretenen Mangel einzugrenzen und zu spezifizieren und mithilfe des Begleitmaterials zunächst selbst zu lösen (im Folgenden „**Eigenlösung**“). In jeder Mängelanzeige hat der Partner die Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen aufzuführen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform und die Auswirkungen des Mangels, etwaige Eigenlösungsversuche des Partners und Log Files. Erfüllt der Partner diese Pflichten nicht, stehen ihm die Rechte nach dieser Ziffer nicht zu.

- c. Hat der Partner Mängel nach Maßgabe von Ziff. 7 Buchst. b dieser AGB ordnungsgemäß gemeldet und stehen dem Partner nach Ziff. 7 Buchst. a dieser AGB Sachmängelansprüche zu, hat der Partner zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung im Wege des in dieser Ziff. 7 beschriebenen Supports. Weitergehende gesetzliche Ansprüche des Partners (Minderung der Vergütung, Kündigung des Einzelvertrages und/oder in beiden Fällen Schadens- oder Aufwendungsersatz nach Maßgabe von Ziff. 8 dieser AGB) bestehen nur
- bei erheblichen Mängeln und sofern der Anbieter einen solchen erheblichen Mangel grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat, oder die Beseitigung eines solchen erheblichen Mangels im Wege des Supports mindestens dreimal fehlgeschlagen ist, oder
  - bei arglistigem Verschweigen des Mangels durch den Anbieter oder
  - bei Personenschäden infolge des Mangels.

Der Partner übt ein ihm zustehendes Wahlrecht für Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von zehn Werktagen.

- d. Der Partner wird den Support des Anbieters nach Maßgabe dieser Ziff. 7 nur in Anspruch nehmen, wenn entweder das verfügbare Begleitmaterial für den aufgetretenen Mangel keine Lösungshinweise gibt oder die Eigenlösung durch den Partner gescheitert ist.
- e. Der Anbieter liefert innerhalb angemessener Frist Workarounds, Patch, Hot- oder Bugfix oder sonstiges Release zur Beseitigung eines Mangels der Plattform („**Mangelbeseitigung**“). Der Anbieter entscheidet über die Art und Weise der Mangelbeseitigung nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Partners. Bei Fremdplattformen beschränkt sich die Mangelbeseitigung auf die vom Dritthersteller zur Verfügung gestellten Mangelbeseitigungsmaßnahmen.
- f. Die vorstehende Haftung des Anbieters für Mängel besteht für die Dauer des Einzelvertrages. Jede weitergehende gesetzliche Gewährleistung wird ausgeschlossen, soweit keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens des Anbieters vorliegt. Etwaige Garantien oder Gewährleistungen des jeweiligen Herstellers von Fremdplattformen aus den in Ziff. 5 Buchst. a dieser AGB genannten Verträgen bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt.

## **8. Allgemeine Haftung des Anbieters und Verjährung**

- a. Der Anbieter haftet dem Partner stets (i) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz und (iii) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- b. Die Haftung nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.
- c. Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, es sei denn, der Anbieter selbst hat eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf („**Kardinalpflicht**“), verletzt. Diese Haftung für die Verletzung von Kardinalspflichten ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen und für sonstige entfernte Mangelgeschäden ist ausgeschlossen. Diese Haftung für die Verletzung von Kardinalspflichten ist zusätzlich pro Vertragsjahr des Einzelvertrages auf den vereinbarten Jahres-Netto-Wert des betroffenen Einzelvertrags begrenzt. Die Parteien können bei Abschluss eines Einzelvertrages eine weitergehende Haftung pro Schadenfalls oder Vertragsjahr gegen gesonderte Vergütung vereinbaren. Die Haftung gemäss vorstehendem Buchst. a. bleibt von diesem Absatz unberührt.

- d. Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen, gemäß Ziff. 8 Buchst. c.
- e. Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten, Nachrichten und Informationen bei ordnungsgemäßer Sicherung durch den Partner erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Partner unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.
- f. Schadensersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben im Falle einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Anbieter, sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, unberührt.
- g. Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Partners gegen den Anbieter gelten vorstehende Buchstaben a. bis e. dieser Ziffer entsprechend.
- h. Soweit die Haftung des Anbieters beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer und sonstige Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

#### **9. Vertraulichkeitsverpflichtung, Datenschutz und Referenzwerbung**

- a. Jede Partei verpflichtet sich, den Inhalt jedes Einzelvertrages sowie die ihr von der anderen Partei – in welcher Form auch immer – vor oder während des Einzelvertrages mitgeteilten oder zugänglich gemachten Daten, insbesondere Preise, technisches Know-How oder sonstige Informationen, gleich welchen Inhalts, Dritten gegenüber geheim zu halten, sie nur für Zwecke des betreffenden Einzelvertrages zu verwenden und sie ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der anderen Partei – weder ganz noch teilweise – für eigene Zwecke zu verwerten und ihre Mitarbeiter sowie sonst damit in Berührung kommende Dritte hierzu zu verpflichten.
- b. Vorstehender Buchst. a gilt nicht, solange und soweit derartig vertrauliche Informationen (i) dem jeweiligen Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder (ii) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der jeweilige Empfänger zu vertreten hat oder (iii) dem jeweiligen Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden oder (iv) vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind oder (v) aufgrund rechtlicher Vorschriften Behörden zugänglich zu machen sind oder (vi) von der überlassenden Partei zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind.
- c. Die Parteien verpflichten sich, geltendes Datenschutzrecht zu beachten. Zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Anbieter im Auftrag des Partners im Sinne von Art. 28 DSGVO, gelten im Anwendungsbereich von Art. 28 DSGVO die **Ergänzenden Bedingungen zur Verarbeitung von Daten im Auftrag** dieser AGB.

#### **10. Sonstige Bedingungen**

- a. Jeder Einzelvertrag zwischen dem Anbieter und dem Partner und dessen Zustandekommen oder Beendigung unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. UN-Kaufrecht (CISG) findet keine Anwendung.
- b. Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eines Einzelvertrages nichtig sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Einzelvertrages nicht, es sei denn, das Festhalten am Einzelauftrag würde eine unzumutbare Härte für eine der Parteien darstellen.
- c. Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu aktualisieren. Änderungen werden dem Partner gegenüber nur wirksam, sofern der Anbieter dem Partner die aktuelle Version sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform zusendet („**Änderungsmitteilung**“), der Partner zustimmt oder der Partner nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Voraussetzung ist ferner, dass der Anbieter in seiner Änderungsmitteilung auf das Widerspruchsrecht des Partners hinweist. Widerspricht der Partner form- und fristgerecht, erhält der Anbieter folgendes Sonderkündigungsrecht in Hinblick auf den von der Änderung betroffenen Einzelvertrag: Der Anbieter kann den Einzelvertrag innerhalb von zwei (2) Monaten ohne Begründung in Textform kündigen. Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach dem vorigen Absatz sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche Zustimmung des Partners erforderlich.
- d. Änderungen und Ergänzungen eines Einzelvertrages müssen in Textform vereinbart werden. Dies gilt auch im Falle einer Änderung dieses Buchst. d.
- e. Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag jederzeit auch ohne Zustimmung des Partners auf ein verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 AktG zu übertragen. Der Anbieter ist verpflichtet, dem Partner von einer solchen Übertragung in Textform Mitteilung zu machen.

- f. Eine Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus einem Einzelvertrag durch den Partner an einen Dritten ist ohne die vorherige Zustimmung seitens des Anbieters ausgeschlossen. Diese Zustimmung bedarf der Textform.
- g. Der Inhalt eines Einzelvertrags ersetzt alle vorausgehenden Erklärungen des Anbieters in Bezug auf den Gegenstand des betreffenden Einzelvertrags.
- h. Gerichtsstand für jede Streitigkeit aus und im Zusammenhang mit diesen AGB und einem Einzelvertrag, - auch in Bezug auf dessen Zustandekommen und dessen Beendigung - mit einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Die vorstehende Wahl dieses Gerichtsstands ist nur für den Partner ausschließlich.

### **Ergänzende Bedingungen zur Verarbeitung von Daten im Auftrag i.S.v. Art. 28 Abs. 3 EU-Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“) (im Weiteren: „Auftragsverarbeitungsvertrag“)**

Diese Ergänzenden Bedingungen zur Verarbeitung von Daten im Auftrag i.S.v. Art. 28 Abs. 3 DSGVO, konkretisiert die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien, die sich aus dem zwischen den Parteien jeweils abgeschlossenen Einzelvertrag (im Weiteren: der „**Hauptvertrag**“) ergeben. Bei Widersprüchen aus dem Hauptvertrag oder der AGB hat der Auftragsverarbeitungsvertrag in datenschutzrechtlichen Belangen Vorrang. Im Übrigen bleiben die Bestimmungen des Hauptvertrages unberührt und gelten für den Auftragsverarbeitungsvertrag entsprechend.

#### **1. Verantwortlichkeit**

Zulässigkeit der Datenverarbeitung: Dem Partner ist bewusst, dass er im Rahmen des Hauptvertrages als verantwortliche Stelle („**Verantwortlicher**“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO) alleine die Verantwortung für Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Anbieter, sowie die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung trägt und wird in seinem Verantwortungsbereich die Voraussetzungen schaffen, dass der Anbieter die vereinbarten Leistungen rechtsverletzungsfrei erbringen kann.

#### **2. Gegenstand der Auftragsverarbeitung**

Detailangaben zum Gegenstand der im Auftrag erfolgenden Verarbeitung, die verarbeiteten personenbezogenen Daten, von der Verarbeitung betroffene Personen sowie Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung, richten sich nach den Vorgaben der **Anlage 1: Gegenstand der Auftragsverarbeitung**.

#### **3. Art der Auftragsverarbeitung**

Soweit der Partner als Verantwortlicher der Auftragsverarbeitung handelt, ist er im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages für die Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Rechtmäßigkeit der Beauftragung des Anbieters verantwortlich. Soweit der Partner selbst als Auftragsverarbeiter handelt, beauftragt es den Anbieter als Unterauftragsverarbeiter.

#### **4. Geheimhaltungsvereinbarung**

- a.) Die Parteien tauschen gegenseitig im Zuge der Leistungserbringung durch den Anbieter Informationen aus. Dabei gewähren die Parteien gegenseitig Einblick in Leistungen, die dem Geschäftsgeheimnis unterliegen. Die nachfolgende Vereinbarung soll dem Schutz vertraulicher Informationen dienen. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sämtliche erhaltenen Informationen zu beauftragten Leistungen der jeweiligen Partei vertraulich zu behandeln, d.h. diese weder direkt noch indirekt Dritten in irgendeiner Form – weder mündlich noch schriftlich oder auf andere Weise – zu offenbaren, es sei denn in dieser Vereinbarung ist ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt.
- b.) Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht bzw. nicht mehr für solche Informationen, für welche die Partei nachweisen kann, dass (i) die Information unabhängig von den erlangten Informationen entwickelt worden ist oder, (ii) die Information zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt ist, oder (iii) die Information nach der Offenlegung rechtmäßig von einem Dritten ohne Verletzung einer Vertraulichkeitspflicht erlangt wurde, oder (iv) die Information zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits allgemein bekannt ist oder allgemein bekannt wird oder eine der Vertragsparteien aufgrund einer Rechtsvorschrift oder behördlichen Anordnung zur Weitergabe verpflichtet ist. In diesem Fall hat die jeweilige Vertragspartei – soweit zulässig – über die beabsichtigte

Weitergabe vorab in Textform zu informieren und die gesetzlich zulässigen und erforderlichen Vorkehrungen zu treffen, um den Umfang der Weitergabe so gering wie möglich zu halten.

- c.) Die Parteien müssen die erforderliche Sorgfalt verwenden, um sämtliche nach diesem Vertrag erhaltenen Informationen vertraulich zu behandeln. Die Parteien sind berechtigt, die erhaltenen Informationen ihren Angestellten oder Beratern zugänglich zu machen, soweit dies nach dem Vertragszweck dieser Vereinbarung erforderlich ist.
- d.) Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt unbefristet.
- e.) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich unverzüglich über jeden ihr bekanntwerdenden Verstoß oder Verdacht eines Verstoßes gegen die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung zu informieren.

#### **5. Weisungsbefugnis**

- a.) Der Anbieter darf personenbezogene Daten nur im Rahmen des Hauptvertrages sowie der Weisungen des Partners verarbeiten und nur insoweit die Verarbeitung im Rahmen des Hauptvertrages erforderlich ist.
- b.) Die Weisungen werden anfänglich durch den Hauptvertrag oder diesen Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt und können vom Partner danach durch Weisungen in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform, z. B. E-Mail) beim Anbieter geändert, ergänzt oder ersetzt werden.
- c.) Mündliche Weisungen können erfolgen, wenn sie aufgrund der Umstände (z. B. Eilbedürftigkeit) geboten sind und sind unverzüglich schriftlich oder in elektronischer Form zu bestätigen.
- d.) Ist der Anbieter aufgrund objektiver Umstände der Ansicht, dass eine Weisung des Partners gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, wird der Anbieter den Partner unverzüglich darauf hinweisen und die Ansicht sachlich begründen. In diesem Fall ist der Anbieter berechtigt, die Ausführung der Weisung bis zur ausdrücklichen Bestätigung der Weisung durch den Partner auszusetzen und offensichtlich rechtswidrige Weisungen abzulehnen.
- e.) Der Anbieter kann durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten und behördliche sowie gerichtliche Maßnahmen, denen der Anbieter unterliegt, zur Durchführung von Verarbeitungen oder Mitteilung von Informationen verpflichtet werden. In einem solchen Fall teilt der Anbieter dem Partner die rechtlichen Anforderungen der zwingenden gesetzlichen Verpflichtung vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Gesetz oder die Anordnung eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet; im Fall eines Verbotes der Mitteilung unternimmt der Anbieter die ihm möglichen und zumutbaren Maßnahmen, um die gesetzlich zwingende Verarbeitung zu verhindern oder einzuschränken.
- f.) Der Anbieter hat ihm erteilte Weisungen und deren Umsetzung angemessen zu dokumentieren.
- g.) Der Anbieter benennt zum Empfang von Weisungen berechnete Ansprechpartner und ist verpflichtet, Änderungen der Ansprechpartner oder deren Kontaktinformationen sowie Vertreter im Fall einer nicht vorübergehenden Abwesenheit oder Verhinderung unverzüglich mitzuteilen.

#### **6. Technische- und organisatorische Maßnahmen (Sicherheits- und Schutzkonzept)**

- a.) Der Anbieter wird die innerbetriebliche Organisation in seinem Verantwortungsbereich entsprechend den gesetzlichen Anforderungen gestalten und wird insbesondere technische und organisatorische Maßnahmen (nachfolgend bezeichnet als „TOMs“) zur angemessenen Sicherung, insbesondere der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten des Partners, unter Beachtung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der Betroffenen treffen sowie deren Aufrechterhaltung, insbesondere durch regelmäßige, mindestens jährliche Evaluation, sicherstellen. Zu den TOMs gehören im Hinblick auf den Schutz der personenbezogenen Daten insbesondere die Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Weitergabekontrolle, Eingabekontrolle, Auftragskontrolle, Integritäts- und Verfügbarkeitskontrolle, Trennungskontrolle sowie die Sicherung der Betroffenenrechte.
- b.) Die bei Vertragsschluss durch den Anbieter mitgeteilten TOMs definieren das vom Anbieter geschuldete Minimum des Sicherheitsniveaus. Die TOMs dürfen entsprechend dem technischen und rechtlichen Fortschritt weiterentwickelt und durch adäquate Schutzmaßnahmen ersetzt werden, sofern sie das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschreiten und wesentliche Änderungen dem Partner mitgeteilt werden. Die Beschreibung der Maßnahmen muss so detailliert erfolgen, dass für einen sachkundigen Dritten allein aufgrund der Beschreibung jederzeit zweifelsfrei erkennbar ist, dass das erforderliche gesetzliche Datenschutzniveau und das definierte Minimum des Sicherheitsniveaus nicht unterschritten werden.
- c.) Der Anbieter gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten befassten Mitarbeitern, Beauftragten und anderen für den Anbieter tätigen Personen untersagt ist, die personenbezogenen Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Der Anbieter stellt ferner sicher, dass die zur Verarbeitung der Daten des Partners



- befugten Personen in die gesetzlichen sowie sich aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag ergebenden Datenschutzbestimmungen eingewiesen und auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit verpflichtet worden sind oder einer entsprechenden und angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass zur Auftragsverarbeitung eingesetzte Personen hinsichtlich der Erfüllung der Datenschutzerfordernungen laufend angemessen angeleitet und überwacht werden.
- d.) Der Anbieter sorgt dafür, dass die bei ihm zur Verarbeitung eingesetzten Personen im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten und Einhaltung gesetzlicher Datenschutzvorschriften angemessen häufig an wiederkehrenden Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen teilnehmen.
- e.) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten außerhalb der Betriebsstätte des Anbieters (z. B. im Home- oder Mobileoffice oder bei Fernzugriff) ist zulässig, sofern die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen und dokumentiert werden, die den Besonderheiten dieser Verarbeitungssituationen in angemessener Weise Rechnung tragen und insbesondere auch eine ausreichende Kontrolle der Datenverarbeitung ermöglichen (z. B. Abschluss einer Vereinbarung über Datenschutz im Home- und Mobile-Office mit Mitarbeitern). Der Anbieter legt dem Partner eine Dokumentation der implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen für derartige Home-, Mobile oder andere Fernverarbeitungen auf Anfrage vor.
- g.) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf Privatgeräten der Beschäftigten des Anbieters und Beauftragten ist nur mit Zustimmung des Partners zulässig.
- h.) Sofern durch gesetzliche Vorgaben vorgegeben, benennt der Anbieter eine\*n den gesetzlichen Anforderungen entsprechende\*n Datenschutzbeauftragte\*n. Der Anbieter teilt dem Partner die Kontaktinformationen des\*der Datenschutzbeauftragten und spätere Änderungen mit.
- i.) Die im Auftrag durchgeführten Verarbeitungsprozesse werden vom Anbieter in einem angemessenen Umfang, in einem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten gesondert dokumentiert und dem Partner auf Anforderung bereitgestellt.
- j.) Die im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrag überlassene Daten sowie Datenträger und sämtliche hiervon gefertigten Kopien, verbleiben im Eigentum, bzw. in Inhaberschaft des Partners, unterliegen der Verfügungsherrschaft des Partners, sind durch den Anbieter sorgfältig zu verwahren, vor Zugang durch unberechtigte Dritte zu schützen und dürfen nur mit Zustimmung des Partners vernichtet werden. Die Vernichtung hat datenschutzgerecht und so zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung auch von Restinformationen mit vertretbarem Aufwand nicht mehr möglich und nicht zu erwarten ist. Kopien von Daten dürfen nur erstellt werden, wenn sie zur Erfüllung der Leistungshaupt- und Nebenpflichten des Anbieters gegenüber dem Partner erforderlich sind (z.B. Backups) und das vertragliche sowie das gesetzliche Datenschutzniveau gewährleistet werden.
- k.) Der Anbieter ist verpflichtet, eine nach diesem Auftragsverarbeitungsvertrag unverzüglich herbeizuführende Rückgabe bzw. Löschung der Daten und Datenträger auch bei Unterauftragsverarbeitern herbeizuführen.
- l.) Der Anbieter hat den Nachweis, einer im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages ordnungsgemäß erfolgten Vernichtung, bzw. Löschung von Daten und Dateien zu führen und auf Verlangen dem Partner zur Verfügung zu stellen.
- m.) Die Einrede eines Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der im Auftrag verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.
- n.) Der Anbieter führt im angemessenen Umfang den regelmäßigen Nachweis der Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere der vollständigen Umsetzung der vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie ihrer Wirksamkeit (z. B. durch regelmäßige Kontrollen, Prüfungen, etc.). Der Nachweis ist dem Partner auf Anforderung zu überlassen. Der Nachweis kann durch genehmigte Verhaltensregeln oder ein genehmigtes Zertifizierungsverfahren erbracht werden.
- o.) Soweit die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Anbieters oder den gesetzlichen Anforderungen nicht oder nicht mehr genügen, benachrichtigt der Anbieter den Partner unverzüglich.
- p.) Die bereits zum Abschluss dieses Auftragsverarbeitungsvertrages bestehenden technischen- und organisatorische Maßnahmen, werden vom Anbieter in der **Anlage 3: Technische- und organisatorische Maßnahmen** aufgeführt und vom Partner akzeptiert.

## **8. Informationspflichten und Mitwirkungspflichten des Anbieters**

- a.) Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Anbieter nur nach vorheriger Zustimmung durch den Partner oder im Fall zwingender gesetzlicher Pflichten, gerichtlicher oder gesetzlicher Informationen erteilen. Wendet sich eine betroffene Person an den Anbieter und macht ihre Betroffenenrechte geltend (insbesondere Rechte auf Auskunft oder Berichtigung, bzw. Löschung personenbezogener Daten), wird der Anbieter die betroffene Person an den Partner verweisen, sofern eine Zuordnung an den Partner nach Angaben der betroffenen Person

möglich ist. Der Anbieter leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Partner weiter und unterstützt den Partner im Rahmen der Zumutbarkeit und Möglichkeit. Der Anbieter haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Partner nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird, soweit dies nicht vom Anbieter zu vertreten ist.

- b.) Der Anbieter hat den Partner unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn der Anbieter im Hinblick auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Einhaltung von Bestimmungen dieses Auftragsvertrages und/ oder einschlägiger Datenschutzvorschriften feststellt. Der Anbieter trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der personenbezogenen Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Partner ab.
- c.) Der Anbieter wird den Partner unverzüglich darüber informieren, wenn eine Aufsichtsbehörde gegenüber dem Anbieter tätig wird und deren Tätigkeit die für den Partner verarbeiteten Daten betreffen kann. Der Anbieter unterstützt den Partner bei der Wahrnehmung seiner Pflichten (insbesondere zur Auskunfts- und Duldung von Kontrollen) gegenüber Aufsichtsbehörden.
- d.) Sollte die Sicherheit der personenbezogenen Daten des Partners durch Maßnahmen Dritter (z.B. Gläubiger, Behörden, Gerichte, etc.) gefährdet sein (Pfändung, Beschlagnahme, Insolvenzverfahren, etc.) wird der Anbieter die Dritten unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich bei dem Partner liegen und nach Rücksprache mit dem Partner, sofern erforderlich, entsprechende Schutzmaßnahmen ergreifen (z.B. Widersprüche, Anträge, etc. stellen).
- e.) Der Anbieter stellt dem Partner Informationen betreffend die Verarbeitung von Daten im Rahmen dieses Auftragsvertrages, die für die Erfüllung von gesetzlichen Pflichten des Partners (zu denen insbesondere Anfragen Betroffener oder Behörden und die Einhaltung seiner Rechenschaftspflichten einer Datenschutz-Folgenabschätzung gehören können) notwendig sind, zur Verfügung.
- f.) Die Informationspflichten des Anbieters erstrecken sich zunächst auf Informationen, die dem Anbieter, seinen Beschäftigten und Beauftragten vorliegen. Die Informationen müssen nicht von dritten Quellen beschafft werden, wenn die Beschaffung durch den Partner im zumutbaren Rahmen erfolgen könnte und keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.
- g.) Der Anbieter muss Einhaltung seiner sich aus der Auftragsverarbeitung ergebenden vertraglichen und gesetzlichen Pflichten jederzeit mit geeigneten Mitteln nachweisen können

## **9. Maßnahmen bei Gefährdung oder Verletzung des Datenschutzes**

- a.) Für den Fall, dass der Anbieter Tatsachen feststellt, welche die Annahme begründen, dass der Schutz der für den Partner verarbeiteten personenbezogenen Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 12 DSGVO verletzt sein könnte, hat der Anbieter den Partner unverzüglich und vollständig zu informieren, unverzüglich erforderliche Schutzmaßnahmen zu ergreifen, und bei der Erfüllung der dem Partner obliegenden Pflichten, insbesondere im Zusammenhang mit der Meldung an zuständige Behörden oder betroffene Personen zu unterstützen.
- c.) Die Information über eine (mögliche) Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an den Partner hat unverzüglich zu erfolgen. Die Meldung des Anbieters muss entsprechend Art. 33 Abs. 3 DSGVO, mindestens die folgenden Angaben beinhalten:
  - Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der betroffenen Kategorien von Daten und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
  - den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer sonstigen Anlauf- oder Kontaktstelle für weitere Informationen;
  - eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (z. B. unter Angabe weiterer Details: Identitätsdiebstahl, Vermögensnachteile, etc.);
  - eine Beschreibung der vom Anbieter ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen;
  - Ebenfalls unverzüglich mitzuteilen sind erhebliche Störungen bei der Auftragserledigung sowie Verstöße des Anbieters oder der bei ihm beschäftigten Personen oder von ihm Beauftragten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die in diesem Auftragsvertragsvertrag getroffenen Festlegungen.

## **10. Überprüfungen und Inspektionen**

- a.) Der Partner hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und der Regelungen dieses Auftragsvertrages, insbesondere der TOMs beim Anbieter jederzeit im erforderlichen Umfang

- selbst oder durch Dritte zu kontrollieren und die erforderlichen Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, durchzuführen.
- b.) Der Anbieter hat den Partner bei den Kontrollen und Inspektionen im erforderlichen Rahmen zu unterstützen (z. B. durch Bereitstellung von Personal und Gewährung von Zugangs- und Zugriffsrechten).
  - c.) Vor-Ort-Kontrollen erfolgen innerhalb üblicher Geschäftszeiten, sind vom Partner mit einer angemessenen Frist (mindestens 14 Tage) anzumelden. In Notfällen, d.h., wenn ein Zuwarten die Rechte der Betroffenen und/oder des Partners für diese in einem nicht zumutbaren Maße gefährden würde, kann eine angemessen kürzere Frist gewählt werden. Umgekehrt kann eine längere Frist erforderlich sein (wenn z. B. umfangreiche Vorbereitungen erfolgen müssen oder während der Urlaubszeit). Die Abweichungen von der Frist sind jeweils von der sie in Anspruch nehmenden Partei zu begründen.
  - d.) Die Kontrollen sind auf den erforderlichen Rahmen beschränkt und müssen auf Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Anbieters sowie den Schutz von personenbezogenen Daten Dritter (z.B. anderer Kunden oder Mitarbeiter des Anbieters) Rücksicht nehmen. Vermeidbare Betriebsstörungen sind zu vermeiden. Soweit dem Anlass und Zweck der Prüfung genügend, soll sich eine Kontrolle auf Stichproben beschränken.
  - e.) Zur Durchführung der Kontrolle sind nur fachkundige Personen zugelassen, die sich legitimieren können und im Hinblick auf die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie interne Prozesse des Anbieters und personenbezogene Daten zur Vertraulichkeit- und Verschwiegenheit verpflichtet sind. Der Anbieter kann den Nachweis einer entsprechenden Verpflichtung verlangen. Sollte der durch den Partner beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zum Anbieter stehen oder sonst ein begründeter Anlass zu seiner Ablehnung vorliegen, hat der Anbieter gegen diesen ein Einspruchsrecht.
  - f.) Statt der Einsichtnahmen und der Vor-Ort-Kontrollen, darf der Anbieter den Partner auf eine gleichwertige Kontrolle durch unabhängige Dritte (z.B. neutrale Datenschutzauditoren), Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) oder geeignete Datenschutz- oder IT-Sicherheitszertifizierungen gem. Art. 42 DSGVO verweisen. Dies gilt nur, wenn der Verweis dem Partner zuzumuten ist und die Art sowie Umfang der Prüfung und Verweise der Art und dem Umfang des berechtigten Kontrollvorhabens des Partners entsprechen. Der Anbieter verpflichtet sich, den Partner über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 41 Abs. 4 DSGVO, den Widerruf einer Zertifizierung gemäß Art. 42 Abs. 7 und jede andere Form der Aufhebung oder wesentlichen Änderung der vorgenannten Nachweise unverzüglich zu unterrichten.
  - g.) Der Partner übt sein Kontrollrecht grundsätzlich nicht häufiger als alle 12 Monate aus, es sei denn ein konkreter Anlass (insbesondere eine Verletzung des Datenschutzes, ein Sicherheitsvorfall oder das Ergebnis einer Auditierung) macht Kontrollen vor Ablauf dieses Zeitraums erforderlich.

## 11. Unterauftragsverhältnisse

- a.) Nimmt der Anbieter die Dienste eines weiteren Unterauftragsverarbeiters im Sinne von Art. 28 Abs. 2 DSGVO (im Weiteren: "**Unterauftragsverarbeiter**") in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des Partners auszuführen, dann muss er dem Unterauftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags oder eines gesetzlich zulässigen anderen Rechtsinstruments dieselben Datenschutzpflichten zu denen sich der Anbieter in diesem Auftragsverarbeitungsvertrag verpflichtet hat, auferlegen (insbesondere im Hinblick auf die Befolgung von Weisungen, Einhaltung der TOMs, Erteilung von Informationen und Duldung von Kontrollen).
- b.) Der Anbieter wählt den Unterauftragsverarbeiter unter besonderer Berücksichtigung der Eignung und der Zuverlässigkeit zur Einhaltung der Pflichten aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag sowie der Eignung der vom Unterauftragsverarbeiter getroffenen TOMs, sorgfältig aus.
- c.) Die Weiterleitung von im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten an Unterauftragsverarbeiter ist erst zulässig, wenn der Anbieter sich davon überzeugt hat, dass der Unterauftragsverarbeiter seine Verpflichtungen vollständig erfüllt hat. Die Prüfung ist zu dokumentieren und die Dokumentation dem Partner auf Aufforderung vorzulegen.
- d.) Der Anbieter hat die Einhaltung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters, insbesondere der TOMs regelmäßig, in einem angemessenen Umfang zu überprüfen. Die Prüfung und ihr Ergebnis sind so nachvollziehbar zu dokumentieren, dass sie für einen fachkundigen Dritten nachvollziehbar sind. Die Dokumentation ist dem Partner auf Verlangen vorzulegen. Statt eigener Überprüfung darf der Anbieter auf eine Überprüfung durch unabhängige Dritte (z.B. neutrale Datenschutzauditoren), Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) oder geeignete Datenschutz- oder IT-Sicherheitszertifizierungen gem. Art. 42 DSGVO verweisen. Der Anbieter verpflichtet sich, der Partner über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 41 Abs. 4 DSGVO, den Widerruf einer Zertifizierung gemäß Art. 42 Abs. 7 und jede andere Form der Aufhebung oder wesentlichen Änderung der vorgenannten Nachweise beim Subunternehmer unverzüglich zu unterrichten.

- e.) Die Verantwortlichkeiten zur Wahrnehmung der Pflichten aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag und aus dem Gesetz sind zwischen dem Anbieter und dem Unterauftragsverarbeiter eindeutig zu regeln und voneinander abzugrenzen.
- f.) Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet hierfür der Anbieter gegenüber dem Partner nach Maßgabe von Ziff. 16 des Auftragsverarbeitungsvertrages.
- g.) Verarbeitungen von personenbezogenen Daten, die keinen direkten Zusammenhang mit der Erbringung der Hauptleistung aus dem Hauptvertrag aufweisen und bei denen der Anbieter die Leistungen Dritter als reine Nebenleistung in Anspruch nimmt, um seine geschäftliche Tätigkeit auszuüben (z.B. Reinigungs-, Bewachungs-, Wartungs-, Telekommunikations- oder Transportleistungen) stellen keine Unterauftragsverarbeitung im Sinne der vorstehenden Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages dar. Gleichwohl hat der Anbieter sicher zu stellen, z.B. durch vertragliche Vereinbarungen oder Hinweise und Instruktionen, dass hierbei die Sicherheit der Daten nicht gefährdet wird und die Vorgaben dieses Auftragsverarbeitungsvertrages und der Datenschutzvorschriften eingehalten werden.
- h.) Unterauftragsverhältnisse, die dem Partner bei Abschluss dieses Auftragsverarbeitungsvertrages mitgeteilt wurden, gelten in dem mitgeteilten Umfang unter Geltung der Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages zu Unterauftragsverhältnissen als genehmigt.
- i.) Die bereits zum Abschluss dieses Auftragsverarbeitungsvertrages bestehenden Unterauftragsverhältnisse, werden vom Anbieter in der **Anlage 2: Unterauftragsverhältnisse** aufgeführt und durch den Anbieter aktualisiert.

## **12. Räumlicher Bereich der Auftragsverarbeitung**

- a.) Der Anbieter ist berechtigt, seine Beschäftigten im Zuge der Auftragsverarbeitung, global im „Home-Office“ oder „Mobil“ einzusetzen. Die Einhaltung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahme auch in dieser Umgebung wird durch den Anbieter sichergestellt.
- b.) Personenbezogene Daten werden primär im Rahmen der Auftragsverarbeitung in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (EU) oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz verarbeitet.
- c.) Die Verarbeitung darf in Drittstaaten erfolgen, sofern die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind, d. h. insbesondere die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau festgestellt hat; b) auf Grundlage von wirksamen Standardschutzklauseln (sog. Standard Contractual Clauses, "SCC"); oder c) auf Grundlage von anerkannten verbindlichen internen Datenschutzvorschriften.
- d.) Die Genehmigung von Unterauftragsverarbeitern durch den Partner im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, erstreckt sich auch auf den räumlichen Bereich der Auftragsverarbeitung.

## **13. Fernwartung**

- a.) Sofern der Auftragnehmer Wartung und/oder Pflege von IT-Systemen des Partners auch im Wege der Fernwartung durchführt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Partner eine wirksame Kontrolle der Fernwartungsarbeiten zu ermöglichen. Dies kann z.B. durch Einsatz einer Technologie erfolgen, die dem Partner ermöglicht, die vom Auftragnehmer durchgeführten Arbeiten auf einem Monitor o.ä. Gerät zu verfolgen. Hierzu kann dem Partner auf Nachfrage eine Protokolldatei der durchgeführten Warten bereitgestellt werden.
- b.) Für den Fall, dass der Partner einer Berufsgeheimnispflicht i.S.d. § 203 StGB unterliegt, hat dieser Sorge dafür zu tragen, dass eine unbefugte Offenbarung i.S.d. § 203 StGB durch die Fernwartung nicht erfolgt. Der Auftragnehmer ist diesbezüglich verpflichtet, Technologien einzusetzen, die nicht nur ein Verfolgen der Tätigkeit auf dem Bildschirm ermöglicht, sondern dem Partner auch eine Möglichkeit gibt, die Fernwartungsarbeiten jederzeit zu unterbinden.
- c.) Wenn das Partner bei Fernwartungsarbeiten nicht wünscht, die Tätigkeiten an einem Monitor o.ä. Gerät zu beobachten, wird der Auftragnehmer die von ihm durchgeführten Arbeiten in geeigneter Weise auf Anfrage dokumentieren.

## **14. Pflichten des Partners**

- a.) Der Partner hat den Anbieter unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen, Weisungen oder Verarbeitungsprozessen Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf datenschutzrechtliche Bestimmungen feststellt.
- b.) Der Partner benennt die zum Empfang von Weisungen berechnigte Ansprechpartner und ist verpflichtet Änderungen der Ansprechpartner oder deren Kontaktinformationen sowie Vertreter im Fall einer nicht vorübergehenden Abwesenheit oder Verhinderung unverzüglich mitzuteilen.

- c.) Im Falle einer Inanspruchnahme des Anbieters durch betroffene Personen, dritte Unternehmen, Stellen oder Behörden hinsichtlich etwaiger Ansprüche aufgrund der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftragsvertrages, verpflichtet sich der Partner, den Anbieter bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten und unter Berücksichtigung des Verschuldensgrades der Vertragsparteien zu unterstützen.

#### **16. Haftung**

- a.) Die zwischen den Parteien im Hauptvertrag getroffene Haftungsregelung gilt auch für den vorliegenden Auftragsverarbeitungsvertrag, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- b.) Im Falle einer Inanspruchnahme einer der Parteien durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO oder einer Aufsichtsbehörde aufgrund oder im Zusammenhang mit dem Auftragsverarbeitungsvertrag, verpflichtet sich die jeweils andere Partei, die in Anspruch genommene Partei bei der Abwehr der Ansprüche angemessen zu unterstützen
- c.) Soweit durch eine unzulässige oder unrichtige Datenverarbeitung im Rahmen dieses Auftragsvertrages ein Schaden entsteht und dieser Schaden durch die korrekte Umsetzung der beauftragten Dienstleistung oder einer vom Auftraggeber erteilten Weisung entstanden ist, haftet hierfür der Auftraggeber. In diesem Fall stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer unter Berücksichtigung eines etwaigen Mitverschuldens des Auftragnehmers von allen Ansprüchen inklusive entstandener Kosten der angemessenen Rechtsverteidigung frei, die im Zusammenhang mit der konkreten Umsetzung der beauftragten Dienstleistung oder der vom Auftraggeber erteilten Weisung gegen den Auftragnehmer erhoben werden.
- d.) Diese Ziff. 16 gilt entsprechend im Falle von Schäden, die Mitarbeiter des Auftragnehmers bzw. von ihm mit der Vertragsdurchführung Beauftragten oder von ihm eingesetzte Unterauftragnehmer im Zusammenhang mit der Erbringung der geschuldeten Verarbeitung von Daten schuldhaft verursachen.

#### **17. Laufzeit, Fortgeltung nach Vertragsende und Datenlöschung**

- a.) Der Auftragsverarbeitungsvertrag wird Abschluss des Hauptvertrags wirksam. Laufzeit und Ende des Auftragsvertrages richten sich nach der Laufzeit und dem Ende des Hauptvertrages.
- b.) Das Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt den Vertragsparteien vorbehalten, insbesondere im Fall eines schwerwiegenden Verstoßes gegen die Pflichten und Vorgaben dieses Auftragsvertrages und des geltenden Datenschutzrechts. Ein schwerwiegender Verstoß liegt insbesondere vor, wenn der Anbieter die in dem Auftragsvertragsvertrag bestimmten Pflichten und die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen in erheblichem Maße nicht erfüllt oder nicht erfüllt hat.
- c.) Der außerordentlichen Kündigung hat bei unerheblichen Pflichtverstößen eine Abmahnung der Verstöße mit angemessener Frist zur Abhilfe vorzugehen, wobei die Abmahnung nicht erforderlich ist, wenn nicht damit zu rechnen ist, dass die beanstandeten Verstöße behoben werden oder diese derart schwer wiegen, dass ein Festhalten am Auftragsvertragsvertrag der kündigenden Vertragspartei nicht zuzumuten ist.
- d.) Die Kündigung dieses Auftragsvertrages, als auch die Aufhebung dieser Formklausel müssen zumindest in Textform erfolgen.
- e.) Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen im Rahmen dieses Auftragsvertrages, wird der Anbieter alle personenbezogenen Daten und deren Kopien (sowie sämtliche im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände), nach Wahl des Partners entweder vernichten oder zurückgeben, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht; in diesem Fall informiert der Anbieter den Partner über die Verpflichtung und deren Umfang, es sei denn dass die Kenntnis der Verpflichtung seitens des Partners erwartet werden kann. Die Vernichtung, bzw. Löschung hat datenschutzgerecht und so zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung auch von Restinformationen mit vertretbarem Aufwand nicht mehr möglich und nicht zu erwarten ist. Die Einrede eines Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen. Im Hinblick auf die Löschung oder Rückgabe, gelten die Auskunfts-, Nachweis und Kontrollrechte des Partners entsprechend diesem Auftragsvertragsvertrag.
- f.) Die sich aus dem Auftragsvertragsvertrag ergebenden Pflichten zum Schutz vertraulicher Informationen gelten auch nach Ende des Auftragsvertrages fort, sofern der Anbieter weiterhin die vom Auftragsvertragsvertrag umfassten personenbezogenen Daten verarbeitet und die Einhaltung der Pflichten für den Anbieter auch nach Vertragsende zumutbar ist.
- g.) Dokumentationen, die dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und Sicherstellung der TOMs dienen, sind durch den Anbieter den jeweiligen, ihm bekannten Aufbewahrungs- und Löschungsfristen (oder solchen, die ihm bekannt sein müssten) des Partners entsprechend, zumindest drei Jahre auch über das

Vertragsende hinaus aufzubewahren. Der Anbieter kann die Dokumentationen zu seiner Entlastung dem Partner bei Vertragsende übergeben.

**18. Schlussbestimmungen**

- a.) Mit Zustandekommen des Auftragsvertrages werden alle etwaigen früheren Verträge aufgehoben, die zwischen den Parteien abgeschlossen wurden und die die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag regeln, wenn und soweit diese den gleichen Gegenstand der Auftragsverarbeitung betreffen und wenn und soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- b.) Änderungen sowie Ergänzungen des Auftragsvertrages, als auch die Aufhebung dieser Formklausel müssen zumindest im elektronischen Format erfolgen.

**19. Die nachfolgend aufgezählten Anlagen werden zum Bestandteil des Auftragsvertrages:**

- **Anlage 1:** Gegenstand der Auftragsverarbeitung
- **Anlage 2:** Unterauftragsverarbeiter
- **Anlage 3:** Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

## Anlage 1: Gegenstand der Auftragsverarbeitung

### Zwecke der Auftragsverarbeitung

Personenbezogene Daten des Partners werden auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrages zu den folgenden Zwecken verarbeitet:

- Support und Anwenderunterstützung der zur Verfügung gestellten Webanwendungen / Portale
- Benutzerverwaltung der Webanwendungen / Portale, sofern erforderlich

### Arten und Kategorien von Daten

Zu den auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrages verarbeiteten Arten und Kategorien von personenbezogenen Daten gehören:

Auswahl	Datenkategorie	Datenbeispiele
X	Berufliche Kontakt- und (Arbeits-) Organisationsdaten	Name, Vorname, Geschlecht, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Mobiltelefonnummer, Gesellschaft, Bereich, Abteilung, Kostenstelle, Personalnummern, Zuständigkeiten, Funktionen, etc.
X	IT-Nutzungsdaten	User-ID, Rollen, Berechtigungen, Login-Zeiten, Rechnername, IP-Adresse, Software, Virenschutz, Softwareaktualisierung, Firewall- und Zugriffsprotokolle etc.
X	Vertrags- und Bestandsdaten	Beauftragte Leistungen, gekaufte Produkte, Datum Kaufvertrag, Kaufpreis, Garantien, etc.
X	Kommunikationsdaten und deren Historie	E-Mailverlauf, Anrufliste, Kommunikationsverlauf im CRM- und Ticket-System etc.
	Personaldaten	Tarifgruppe, Entgeltabrechnung, Sonderzahlungen, Pfändung, tägliche Anwesenheitszeiten, Abwesenheitsgründe, etc.
X	Besonders sensible personenbezogene Daten	Je nach genutztem Portal kann es zu einer Verarbeitung der nachfolgenden Daten kommen: Biometrische Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung.
	Bonitäts- und Bankdaten	Zahlungsverhalten, Bilanzen, Daten von Auskunfteien, Scorewerte, Vermögensverhältnisse, Kontoverbindung, Kreditkartennummer, etc.
X	Abrechnungsdaten	Rechnungen, Tätigkeitsnachweise, schriftliche Beauftragungen, Verlaufsdaten in Ticketsystemen
X	Sonstige Daten	Im Zuge der Leistungserbringung kann ein vorübergehender Zugriff auf weitere Datenarten des Mitglieds und/oder dessen Kunden erfolgen, wenn bspw. eine Wiederherstellung aus der Datensicherung erforderlich ist.

### Kategorien der betroffenen Personen

Zu den durch die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages betroffenen Personengruppen gehören:

- Mitarbeiter der Partner
- Ggfs. Dritte als Nutzer der Plattform

### Quellen der verarbeiteten Daten

Die auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrages verarbeiteten Daten werden aus den im Folgenden genannten Quellen, bzw. im Rahmen genannter Verfahren erhoben oder sonst empfangen:

- Die Daten werden bei der betroffenen Person direkt durch die Nutzung der Webanwendung / Plattform erhoben

## **Anlage 2: Unterauftragsverarbeiter**

Als Unterauftragsverarbeiter gilt der jeweilige im Einzelvertrag beschriebene Bereitsteller der genutzten Webanwendung / Portal, dieser kann sich je nach beauftragter Leistung unterscheiden. Weitere Unterauftragsverarbeiter werden im Rahmen der Verarbeitung vom Anbieter nicht eingesetzt.



### Anlage 3: Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

#### M.1 Maßnahmen zur Vertraulichkeit

##### M.1.1 Beschreibung der Zutrittskontrolle:

- Außentüren - Die Zugänge zum Bürohaus und auch zu den Büroräumen sind Tag und Nacht verschlossen.
- Besucherregelung - Besucher erhalten erst nach Türöffnung durch den Empfang Zutritt zu dem Bürohaus und dann den Büroräumen. Der Empfang kann die Eingangstür einsehen und trägt Sorge dafür, dass jeder Besucher sich beim Empfang meldet.
- Gebäude - Die Büroräume befinden sich in einem Bürohaus in Miesbach.
- Home-Office - Es ist sichergestellt, dass erforderliche Sicherheitsmaßnahmen für Beschäftigte im Home-Office eingehalten werden.
- IT-Schränke - Server- und Netzwerkschränke (Racks) sind verschlossen und werden nur bei Wartungsarbeiten geöffnet. Die Schlüsselausgabe ist geregelt.
- Schließanlage - Einsatz einer Schließanlage
- Schlüsselverwaltung - Die Schlüsselvergabe und das Schlüsselmanagement erfolgt nach einem definierten Prozess, der sowohl zu Beginn eines Arbeitsverhältnisses als auch zum Ende eines Arbeitsverhältnisses die Erteilung bzw. den Entzug von Zutrittsberechtigungen für Räume regelt.

##### M.1.2 Beschreibung der Zugangskontrolle:

- Abwesenheit Arbeitsplatz - Alle Mitarbeiter sind angewiesen, ihre IT-Systeme zu sperren, wenn sie diese verlassen. Alternativ wird diese Maßnahme durch dementsprechende technische Maßnahmen umgesetzt
- Authentifikation mit Benutzer + Passwort - Authentifikation an den IT-Systemen mit Benutzername + Passwort
- Benutzerberechtigungen - Um Zugang zu IT-Systemen zu erhalten, müssen Benutzer über eine entsprechende Zugangsberechtigung verfügen. Hierzu werden entsprechende Benutzerberechtigungen von Administratoren vergeben. Dies jedoch nur, durch Freigabe nach einem definierten Prozess (On- und Offboarding bzw. Abteilungswechsel).
- Firewall - Einsatz von Firewalls zum Schutz des Netzwerkes. Das Regelwerk der Firewall beinhaltet eine Sperrung nicht benötigter Ports und Dienste.
- Internetzugriff - Der Zugriff von Servern und Clients auf das Internet und der Zugriff auf diese Systeme über das Internet ist ebenfalls durch Firewalls gesichert. So ist auch gewährleistet, dass nur die für die jeweilige Kommunikation erforderlichen Ports nutzbar sind. Alle anderen Ports sind entsprechend gesperrt.
- Regelung zu mobilen Geräten - Mitarbeiter verpflichten sich zur Einhaltung der Vorgaben zur Verwendung dienstlicher Smartphones / Notebooks bzw. existiert eine BYOD-Regelung.
- Remote Access - Remote-Zugriffe auf IT-Systeme erfolgen stets über verschlüsselte Verbindungen
- Verwaltung der Adminpasswörter - Administratorpasswörter werden zentral und verschlüsselt unter Verwendung eines Passworttools gespeichert. Der Leitung bzw. Geschäftsführung sind die Passwörter regelmäßig gesichert auszuhändigen.
- Zugang zu Clouddiensten - Kritische interne IT-Systeme und cloudbasierte Anwendersoftware werden zusätzlich durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung gesichert.

##### M.1.3 Beschreibung der Zugriffskontrolle:

- Adminrechte - Berechtigungen für IT-Systeme und Applikationen werden ausschließlich von Administratoren eingerichtet.
- Anwender- und Individualsoftware - Berechtigungen werden grundsätzlich nach dem Need-to-Know-Prinzip vergeben. Es erhalten demnach nur die Personen Zugriffsrechte auf Daten, Datenbanken oder Applikationen, die diese Daten, Anwendungen oder Datenbanken warten und pflegen bzw. in der Entwicklung tätig sind. Zugriffsberechtigungen werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.
- Datenlöschung - Sichere Löschung von Datenträgern vor deren Wiederverwendung (z.B. durch mehrfaches Überschreiben)
- Dokumentenvernichtung - Alle Mitarbeiter sind angewiesen, Informationen mit personenbezogenen Daten und/oder Informationen über Projekte in die hierfür ausgewiesenen Vernichtungsbehältnisse einzuwerfen oder mit dem Schredder zu vernichten.
- Einsatz von Dienstleistern - Einsatz von Dienstleistern zur Akten- und Datenvernichtung (nach Möglichkeit mit DIN 66399 Zertifikat)
- On- und Offboarding - Es ist ein Verfahren etabliert, dass mit der Einstellung und dem Ausscheiden von Beschäftigten den Zugriff auf IT-Systeme berechtigt bzw. entzieht. Dieses Verfahren stellt sicher, dass inaktive Benutzer nach 6 Monaten deaktiviert werden.
- Passwortregelung 2020 - Es ist eine Passwortrichtlinie, die Länge (8 bis 15 Zeichen) und Komplexität (Buchstaben, Zahlen, Zeichen) technisch vorgibt, etabliert. Die Passwortstärke wird anhand des ermittelten Risikos (MFA verwendbar) und der technischen Möglichkeiten des jeweiligen IT-Systems festgelegt. Der

Benutzer muss sein Initialpasswort mit der ersten Anmeldung wechseln und eine automatische Sperrung erfolgt bei wiederholter Falscheingabe. Benutzer führen Passwortwechsel periodisch durch, diese Maßnahme wird jährlich überprüft.

- Zentrale Benutzerverwaltung - Es gibt ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept mit der Möglichkeit der differenzierten Vergabe von Zugriffsberechtigungen, das sicherstellt, dass Beschäftigte abhängig von ihrem jeweiligen Aufgabengebiet und ggf. projektbasiert Zugriffsrechte auf Applikationen und Daten erhalten. Zugriffsberechtigungen werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

#### **M.1.4 Beschreibung der Weitergabekontrolle:**

- Datenweitergabe - Eine Weitergabe von personenbezogenen Daten darf jeweils nur in dem Umfang erfolgen, wie dies mit dem Kunden abgestimmt oder soweit dies zur Erbringung der vertraglichen Leistungen für den Kunden erforderlich ist. Hierzu können sichere Datenräume oder E-Mailverschlüsselung genutzt werden.
- E-Mail-Verschlüsselung - E-Mail-Verschlüsselung mit S/MIME (Ende-zu Ende Verschlüsselung) oder TLS Verfahren (Transportverschlüsselung)
- Kundenprojekt - Alle Mitarbeiter, die in einem Kundenprojekt arbeiten, werden im Hinblick auf die zulässige Nutzung von Daten und die Modalitäten einer Weitergabe von Daten instruiert.

#### **M.1.5 Beschreibung des Trennunggebots:**

- Logische Mandantentrennung - Die eingesetzten IT-System verfügen über eine logische Mandantentrennung (softwareseitig). Die Trennung von Daten von verschiedenen Kunden/Projekten ist stets gewährleistet.

#### **M.1.7 Beschreibung der Verschlüsselung:**

- Festplattenverschlüsselung - Darüber hinaus werden Daten auf Clientsystemen auf verschlüsselten Datenträgern gespeichert. Es befinden sich entsprechendes zentral verwaltetes Festplattenverschlüsselungssysteme im Einsatz.
- Übertragung - Verschlüsselte Datenübertragung (z.B. E-Mailverschlüsselung nach S/MIME, VPN, verschlüsselte Internetverbindungen mittels TLS/SSL, SSH oder sicheren Datenräumen)

### **M.2 Maßnahmen zur Integrität**

#### **M.2.1 Beschreibung der Eingabekontrolle:**

- Benutzerkonten - Die Beschäftigten sind verpflichtet, stets mit ihren eigenen Benutzerkonten zu arbeiten. Benutzerkonten dürfen nicht mit anderen Personen geteilt bzw. gemeinsam genutzt werden.
- Personalisierte Benutzernamen - Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen)
- Protokollierung Dateisystem - Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Dateisystemen.
- Zugriffsrechte - Personenbezogene Zugriffsrechte zur Nachvollziehbarkeit der Zugriffe.

### **M.3 Maßnahmen zur Verfügbarkeit und Belastbarkeit**

#### **M.3.1 Beschreibung der Verfügbarkeitskontrolle:**

- Aktualisierung von Anwendersoftware - Es ist ein Verfahren etabliert, dass die regelmäßige Aktualisierung der Standard- und Individualsoftware sicherstellt. Dieses Verfahren beinhaltet automatisierte Verfahren mit zentraler Steuerung, als auch manuelle Prozesse, die je nach technischer Voraussetzung der Anwendersoftware geplant werden. Die eingesetzten Softwareprodukte werden regelmäßig anhand bekannter Schwachstellen (CVE-Datenbank) geprüft und je nach Kritikalität werden Sofortmaßnahmen zur Behebung der Schwachstellen ergriffen.
- Auslagerung Datensicherung - Die Aufbewahrung der Datensicherung erfolgt an einen sicheren, ausgelagerten Ort. Die Datensicherung wird verschlüsselt.
- Backup- & Recoverykonzept - Es existiert ein Backup- & Recoverykonzept, das täglich überprüft wird.
- Brandmeldeanlagen - Feuer- und Rauchmeldeanlagen
- Patchmanagement - Alle Server- und Client-Systeme werden regelmäßig mit Sicherheits- und Software-Updates aktualisiert. Die Veröffentlichung bekannter Schwachstellen (CVE-Datenbank) wird regelmäßig geprüft und je nach Kritikalität Maßnahmen (Aktualisierung oder Abschaltung) zeitnah getroffen.
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung - (USV) Unterbrechungsfreie Stromversorgung
- Viren- und Malwareschutz - Einsatz einer mehrstufigen Absicherung gegenüber Viren und Malware. Es ist gewährleistet, dass die Absicherung der IT-Systeme tagesaktuell ist und der Status in regelmäßigen Abständen überwacht wird.

#### **M.3.2 Beschreibung der raschen Wiederherstellbarkeit:**

- Incidentmanagement - Es besteht ein Verfahren (bspw. nach ITIL Standard), dass zwischen Ausfällen / Störungen und Sicherheitsvorfällen unterscheidet. Meldungen werden zentral in einem Ticketsystem

protokolliert und die Bearbeitung dokumentiert. In regelmäßigen Abständen werden Vorfälle ausgewertet, um Schwachstellen in IT-Systemen proaktiv entgegenzuwirken.

#### **M.4 Weitere Maßnahmen zum Datenschutz**

##### **M.4.1 Beschreibung der Auftragskontrolle:**

- Audits - Regelmäßige Datenschutzaudits der beauftragten Dienstleister durch den Datenschutzbeauftragten
- Auswahl - Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit und Subdienstleister)
- Dienstleister - Bei der Einbindung von externen Dienstleistern oder Dritten wird entsprechend den Vorgaben jeweils anzuwendenden Datenschutzrechts eine angemessene Datenschutzregelung getroffen. Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO.
- DSB - Benennung eines externen Datenschutzbeauftragten: Stephan Krischke, erreichbar unter datenschutz@domäne.de
- DSB - Benennung eines externen Datenschutzbeauftragten: Stephan Krischke, erreichbar unter datenschutz@regionalentwicklung-oberland.de
- Laufende Überprüfung - Auftragnehmer werden auch während des Vertragsverhältnisses regelmäßig kontrolliert.
- Privacy by Design - Der Verantwortliche hat technische Maßnahmen ergriffen, damit die Weitergabe sog. Telemetrie- und Nutzungsdaten mit der Nutzung von Windows-Betriebssystemen und Microsoft/Office 365 eingeschränkt wird.
- Schulung - Schulungen aller zugriffsberechtigten Mitarbeiter. Regelmäßig stattfindende Nachschulungen.
- Verpflichtung - Verpflichtung der Dienstleister auf die Vertraulichkeit gem. Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DS-GVO

##### **M.4.2 Beschreibung des Managementsystems zum Datenschutz:**

- Audits - Durchführung regelmäßiger interner Audits zur Wirksamkeitskontrolle der durchgeführten Maßnahmen.
- DSMS - Im Unternehmen ist ein Datenschutzmanagementsystem (DSMS) implementiert. Die Richtlinien werden regelmäßig im Hinblick auf ihre Wirksamkeit evaluiert und angepasst.
- DST - Es ist Datenschutz- und Informationssicherheits-Team (DST) eingerichtet, das Maßnahmen im Bereich von Datenschutz und Datensicherheit plant, umsetzt, evaluiert und Anpassungen vornimmt.
- Meldung Aufsichtsbehörde - Bei der Verarbeitung von Daten für eigene Zwecke wird im Falle des Vorliegens der Voraussetzungen des Art. 33 DSGVO eine Meldung an die Aufsichtsbehörde binnen 72 Stunden nach Kenntnis von dem Vorfall erfolgen.
- Schulungskonzept - Es ist ein Schulungskonzept etabliert, dass regelmäßige an Gefahren und Bedrohungen ausgerichtete Schulungen durchführt. Es ist mit der Einstellung neuer Beschäftigter sichergestellt, dass diese eine Einweisungsschulung erhalten.
- Schwachstellenanalysen - Durchführung regelmäßiger interner Datensicherheitsaudits (mind. jährlich) unter Verwendung eines automatisierten Schwachstellenscans mit anschließender Bewertung und Aktualisierung der technisch-organisatorischen Maßnahmen
- Verpflichtung der Beschäftigten - Beschäftigte werden zur Vertraulichkeit im Umgang mit personenbezogenen Daten sowie der Verschwiegenheit gegenüber dem Geschäftsgeheimnis verpflichtet. Diese Verpflichtung beinhaltet auch die Nutzung sozialer Medien.