

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den

business manager als Software as a Service (SaaS)

pirAMide Informatik GmbH
Ballindamm 27
20095 Hamburg
(nachstehend SaaS-Lieferant)

IV. Vertragsgegenstand

1. Der SaaS-Lieferant erbringt für seine Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet für das Produkt „business manager“.
2. Gegenstand des Vertrages ist
 - a) Überlassung von Software des SaaS-Lieferanten zur Nutzung über das Internet
 - b) Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting)
 - c) Datensicherung
 - d) Wartung und Hotline

II. Softwareüberlassung

1. Der SaaS-Lieferant stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software „business manager“ in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zweck speichert der SaaS-Lieferant die Software auf einem Server der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. Nach Weiterentwicklung ergibt sich der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software aus der Leistungsbeschreibung auf der Web-Site des SaaS-Lieferanten unter: www.bm-od.com
3. Der SaaS-Lieferant überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten zügig sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.
4. Der SaaS-Lieferant entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern.

II. Software- und Hardware-Nutzung

1. Die Nutzung folgender Hard- und Software-Produkte ist im SaaS-Umfang enthalten:

- a) business manager in aktueller Version
- b) Datenbank (mySQL oder Informix)
- c) Betriebssystem RedHat Enterprise Linux
- d) Server mit gespiegelten Platten
- e) Server-Internetanbindung mit synchronem Breitbandanschluss.
- f) Router
- g) Serverraum und Stromkosten
- h) Wartung und Ersatzteile
- i) Ersatz-Server mit identischer Ausstattung

2. Der SaaS-Lieferant räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden daher ausdrücklich nicht gestattet.

IV. Data-Hosting

1. Der SaaS-Lieferant überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird der SaaS-Lieferant den Kunden davon rechtzeitig verständigen und im Falle der Bestellung weiteren Speicherplatzes diesen ehest möglich zur Verfügung stellen. Sollte der Speicherplatz ausgeschöpft sein, werden keine weiteren Daten mehr gespeichert.
2. Der SaaS-Lieferant trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
5. Der SaaS-Lieferant ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der SaaS-Lieferant folgende Leistungen erbringen:

- a) ssl-Zertifikat: gesicherter Internet-Zugang und Verschlüsselung der zu übertragenden Daten
- b) URL-Encryption: Verschlüsselung der URL bei jedem Seitenaufruf
- c) Firewall
- d) Tägliche automatische Datensicherung
- e) Tägliche Kontrolle der Protokolldatei
- f) Wöchentliches externes Backup

6. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, seine Daten aus dem *business manager* exportieren. Die Exportfunktionalität und Umfang beschränken sich auf die im Modul „Berichte“ vorhandenen Programme und da-

zugehörigen Listen-Formate. Es besteht kein Zurückbehaltungsrecht des SaaS-Lieferanten auf die Kundendaten. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

V. Wartung, Service-Hotline und Kundendienst

1. Der SaaS-Lieferant wird Anfragen (per E-Mail, Fax oder telefonisch) des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren SaaS-Dienste innerhalb nachstehender Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten.
2. Updates und Ugrades der SaaS-Software: jede Erweiterung, Fehlerbeseitigung und Anpassungen an der SaaS-Software ist in der monatlichen Nutzungsgebühr enthalten.
3. Hotline: Hilfestellung (keine Schulung) per E-Mail, Fax oder telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten

VI. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Die Wartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00- 18:00 Uhr. Bei schweren Fehlern - die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt - erfolgt die Bearbeitung binnen 2 Stunden ab Kenntnis oder Verständigung durch den Kunden. Der SaaS-Lieferant wird den Kunden von den Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese raschest durchführen.
3. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der SaaS-Lieferant den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, verständigen. Der SaaS-Lieferant wird alle Mittel einsetzen, um dem Kunden eine Umgehungslösung anzubieten.
4. Die Mindestverfügbarkeit des SaaS-Dienstes beträgt 98,5% im Jahresdurchschnitt.
5. In dringenden Fällen (z.B. Server-Ausfall) können Sie uns am Wochenende oder an Feiertagen von 9.00 - 17.00 (MEZ) per SMS benachrichtigen. Diese dringenden Meldungen werden mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden bearbeitet.

VII. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.
2. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen - unbeschadet der Verpflichtung des SaaS-Lieferanten zur Datensicherung - verantwortlich.
3. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
4. Der Kunde ist verpflichtet, „Benutzername“ und „Kennwort“ geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

VIII. Entgelt

1. Der Kunde verpflichtet sich, an den SaaS-Lieferant für die SaaS-Dienste das vereinbarte monatliche Entgelt zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen.
2. Der SaaS-Lieferant wird dem Kunden eine Rechnung über das vertraglich geschuldete Entgelt übersenden. Der fällige Rechnungsbetrag wird per Lastschrift-Verfahren eingezogen.
3. Der SaaS-Lieferant ist dazu berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen, sofern diese für den Kunden zumutbar ist. Voraussetzung und Gründe für eine solche Leistungsänderung sind insbesondere der technische Fortschritt, die Weiterentwicklung der Software und die Inflationsrate. Die Änderung erfolgt in der Art und in dem Ausmaß, wie der Umfang und die Leistungsfähigkeit der Software geändert werden. Will der Kunde den Vertrag nicht zu den geänderten Tarifen fortführen, ist er zur außerordentlichen, schriftlichen Kündigung mit einer Frist von 14 Tagen zum Änderungszeitpunkt berechtigt.

IX. Haftungsbeschränkung, Schadenersatzansprüche und Verjährung

1. Der SaaS-Lieferant haftet nur für Schäden, die von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder seinen Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, es sei denn der SaaS-Lieferant verletzt eine wesentliche Vertragspflicht. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt für vertragliche wie auch außervertragliche Ansprüche; sie gilt nicht für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Außer in den Fällen der Haftung aufgrund grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Handelns oder der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder bei einer leicht fahrlässigen Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit ist die Haftung der Höhe

nach auf die bei Vertragschluss typischerweise vorhersehbaren Schäden und auf das insgesamt geleistete Entgelt, höchstens auf den jeweiligen Vertragswert für ein Jahre begrenzt. In jedem Fall ist die Gesamthaftung je Kunde und Schadenfall auf 5.000,00 € begrenzt.

3. Sämtliche Ansprüche auf Schadenersatz verjähren nach einem Zeitraum von zwei Jahren ab Kenntnis des schadenverursachenden Ereignisses, ausgenommen hiervon ist die Haftung wegen vorsätzlichen Verhaltens.

X. Laufzeit/Kündigung/Auflösung

1. Der SaaS-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt ab dem im Bestellformular festgelegten „Anfangsdatum“. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende gekündigt werden.
2. Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Ein wichtiger Grund zur sofortigen Auflösung dieses Vertrages liegt für den SaaS-Lieferant insbesondere dann, wenn der Kunde
 - a) in Konkurs fällt oder die Konkursöffnung mangels Masse abgelehnt wurde,
 - b) mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens einem Monatsentgelten im Verzug ist und er unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Vertragsauflösung erfolglos gemahnt wurde,
 - c) fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzgesetz oder dem Strafgesetz eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen, oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen sollen oder
 - d) bei Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift
 - e) bei Nutzung der vertriebenen Dienste zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen.

XI. Datenschutz und Geheimhaltung

1. Der Kunde ist selbst für die nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zur Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden und seine Vertragspartner allenfalls erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich.
2. Der SaaS-Lieferant verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des SaaS-Lieferanten als auch des Kunden, sofern die

Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des SaaS-Lieferanten erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist der SaaS-Lieferant verpflichtet, den Kunden vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

3. Der SaaS-Lieferant verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Subunternehmern eine mit vorstehendem Absatz 2 dieses Vertragspunktes inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

XII. Änderungen/Ergänzungen

1. Neben diesem Vertrag bestehen keinerlei mündliche oder schriftliche Abreden. Allfällige vor Abschluss dieses Vertrages getroffene schriftliche oder mündliche Vereinbarungen, die im Widerspruch zu diesem Vertrag stehen, verlieren bei Vertragsabschluss ihre Gültigkeit.
2. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen in jedem einzelnen Fall bei sonstiger Rechtswirksamkeit der Schriftform; die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt der Schriftform. All dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.

XIII. Mitteilungen

1. Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die angegebenen Adressen zu richten. Die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis.
2. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressenänderungen unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

XIV. Salvatorische Klausel

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit des restlichen Vertragsinhaltes. Ungültige Bestimmungen des Vertrages sind durch solche zu ersetzen, die dem Vertragswillen der Parteien in wirtschaftlicher Hinsicht am ehesten entsprechen.

XV. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Zwischen den Vertragsteilen wird deutsches Recht vereinbart. Als Gerichtsstand wird ausschließlich Hamburg vereinbart.

Hamburg Dezember 2008

Auftragsverarbeitungsvertrag zum „business manager“ (gehostet)

zwischen

Auftraggeber

(Verantwortlicher im Sinne der DS-GVO - nachstehend „Auftraggeber“ genannt)

und

pirAMide Informatik GmbH

Ballindamm 27

20095 Hamburg

(Auftragsverarbeiter im Sinne der DS-GVO - nachstehend „pirAMide“ genannt)

1. Präambel

Diese Anlage konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus dem Erwerb von Lizenzen des CRM-Softwareprodukts „business manager“ durch den Auftraggeber ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit diesen Lizenzen in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte von pirAMide oder durch pirAMide Beauftragte mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers in Berührung kommen können.

2. Gegenstand des Auftrags

Der Auftraggeber erwirbt von pirAMide eine oder mehrere Lizenzen des CRM-Softwareprodukts „business manager“ (Auftrag). Im Rahmen der Anwendung des business managers gibt der Auftraggeber Daten ein, verändert und löscht diese. Hierbei kann es sich auch um personenbezogene Daten handeln. Die Daten werden von der CRM-Software gemäß seiner Funktionsbeschreibung verarbeitet und in einer von pirAMide gehosteten Datenbank gespeichert. Mitarbeiter von pirAMide kommen im Normalfall mit diesen Daten nicht in Kontakt.

Im Rahmen von unterstützenden Tätigkeit durch pirAMide (z.B. Unterstützung beim Datenimport) und des Kundensupports (z.B. per Aufschaltung auf den Arbeitsplatzrechner per TeamViewer (o.ä.) oder bei Untersuchung der Daten in der Datenbank) kann es jedoch dazu kommen, dass Mitarbeiter Einblick in und Zugriff auf Daten des Auftraggebers erhalten.

3. Dauer des Auftrags

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Lizenzvereinbarung.

4. Konkretisierung des Auftragsinhalts

4.1 Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Umfang, Art und Zweck der Verarbeitung der Daten ergeben sich aus der Funktionsbeschreibung des business managers.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

4.2 Art der Daten

Umfang, Art und Zweck der gespeicherten Daten ergeben sich aus der Funktionsbeschreibung des business managers.

4.3 Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der betroffenen Personen ergeben sich daraus, welche Daten der Auftraggeber im business manager speichert. Dies liegt nicht im Einflussbereich von pirAMide und ist lediglich durch die Möglichkeiten des business managers begrenzt.

5. Technisch-organisatorische Maßnahmen

- (1) pirAMide stellt die Umsetzung der im Vorfeld des Lizenzerwerbs dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung dem Auftraggeber dar. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.
- (2) pirAMide stellt die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO her. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 1].

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

6. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

- (1) pirAMide darf die Daten, die im business manager verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an pirAMide wendet, wird pirAMide dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.
- (2) Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung und Datenportabilität werden durch die Funktionalität des business managers vorgegeben.

7. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten von pirAMide

pirAMide hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- (1) pirAMide ist nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Als Ansprechpartner beim pirAMide wird Herr Dirk Möller, c/o pirAMide Informatik GmbH, Tel. 040 / 6390190, Mail d.moeller@piramide.de, benannt.
- (2) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. pirAMide setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. pirAMide und jede pirAMide unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- (3) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen erfolgt gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- (4) Der Auftraggeber und pirAMide arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- (5) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen, erfolgt umgehend. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung bei pirAMide ermittelt.

- (6) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung bei pirAMide ausgesetzt ist, hat ihn pirAMide nach besten Kräften zu unterstützen.
- (7) pirAMide kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- (8) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 9 dieses Vertrages.

8. Unterauftragsverhältnisse

- (1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. pirAMide ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.
- (2) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift	Leistung
<i>Jatun S.R.L.</i>	<i>Calle Gustavo Otero E-675 Cochabamba Bolivien</i>	<i>Programmierung des business managers und ggf. damit verbundener Programme</i>

- (3) pirAMide darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) beauftragen, sofern:
 - pirAMide eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
 - der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber pirAMide schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
 - eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.
- (4) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

- (5) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt pirAMide die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

9. Kontrollrechte des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit pirAMide Überprüfungen 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 pirAMide in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.
- (2) pirAMide stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. pirAMide verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.
- (3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch
- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;
 - die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
 - aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
 - eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).
- (4) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann pirAMide einen Vergütungsanspruch geltend machen.

10. Mitteilung bei Verstößen von pirAMide

- (1) pirAMide unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.
- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
 - b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
 - c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
 - d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
 - e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

- (2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten von pirAMide zurückzuführen sind, kann pirAMide eine Vergütung beanspruchen.

11. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

- (1) Mündliche Weisungen bestätigt pirAMide unverzüglich schriftlich.
- (2) pirAMide hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. pirAMide ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

12. Geheimhaltungspflichten

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung des Auftrags erhalten, zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur zur Durchführung des Auftrags zu verwenden. Keine Partei ist berechtigt, diese Informationen ganz oder teilweise zu anderen als den soeben genannten Zwecken zu nutzen oder diese Informationen unberechtigten Dritten zugänglich zu machen.
- (2) Die vorstehende Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die eine der Parteien nachweisbar von Dritten erhalten hat, ohne zur Genehmigung verpflichtet zu sein, oder die öffentlich bekannt sind.

13. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

- (1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers 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.
- (2) Die Daten des Auftraggebers im business manager werden ein Jahr nach Beendigung der letzten Lizenz aufbewahrt und nach diesem Jahr von pirAMide gelöscht. Eine Wiederherstellung der Daten ist dann nicht mehr möglich. Sollte der Auftraggeber das Löschen seiner Daten zu einem früheren Zeitpunkt wünschen und dies schriftlich bestätigen, wird pirAMide die Daten des Auftraggebers zu diesem Zeitpunkt löschen.
- (3) Andere Daten außer den unter (2) erwähnten Daten im business manager: Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat pirAMide sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.
- (4) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch pirAMide entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

14. Schlussbestimmung

- (1) Sollte das Eigentum des Auftraggebers bei pirAMide durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat pirAMide den Auftraggeber zu informieren. pirAMide wird die Gläubiger über die Tatsache, dass es sich um Daten handelt, die im business manager verarbeitet werden, informieren.
- (2) Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.
- (3) Es gilt deutsches Recht.
- (4) Gerichtsstand ist Hamburg.
- (5) Sollten einzelne Teile dieses Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrags nicht.

Hamburg, den 22. April 2024



pirAMide
Informatik GmbH
pirAMide Informatik GmbH
Bellindamm 27
D - 20095 Hamburg
Tel.: 040 - 639 019-0
Fax: 040 - 639 019-30
www.piramide.de

(Unterschrift pirAMide)

(Unterschrift Auftraggeber)

Anlage 1 zum AV-Vertrag: Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Rechenzentrum

Die CRM-Datenbank wird in einem Rechenzentrum in Düsseldorf gehostet, welches SIO 27001 zertifiziert ist. In diesem Rechenzentrum der Firma myLoc managed IT AG gewährleisten höchste Sicherheitsmaßnahmen zu den Themen Sicherheit, Zugangskontrolle, Brandschutz, Klimatisierung, Infrastruktur, Firewall und Netzwerk, dass die CRM-Datenbank rund um die Uhr zur Verfügung steht, nicht verlustig gehen und nicht an Dritte gelangen. Ausfallzeiten sind äußerst gering. Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite www.myloc.de.

(2) Datensicherung

Obwohl durch das Rechenzentrum Datenverlust nahezu ausgeschlossen ist, führt pirAMide einmal täglich eine Datensicherung aus, die auf separaten Speichermedien gelagert werden. Es werden mehrere dieser täglichen und wöchentlichen Sicherungen aufbewahrt. Wir weisen an dieser Stelle darauf hin, dass diese Datensicherungen natürlich Kopien Daten des Auftraggebers enthalten. Auf diese Datensicherungen wird allerdings ausschließlich in dem Fall zugegriffen, dass dies zur Wiederherstellung der CRM-Datenbank notwendig ist.

(3) Sicherheitsmechanismen im business manager

Auch im business manager selbst wurden diverse Sicherheitsmaßnahmen getroffen, u.a.

- (1) Die Daten, die vom Client zum CRM-Server und zurück geschickt werden, werden nur verschlüsselt versendet (SSL). Klinkt sich ein Unbefugter in die Verbindung ein, kann er mit den verschlüsselten Daten nichts anfangen.
- (2) Durch Eingabe des Mandantenamens bei der Anmeldung ist sichergestellt, dass ein Benutzer ausschließlich auf die Daten seines Mandanten zugreifen kann. Der Zugriff auf Daten eines anderen Mandanten ist unmöglich.
- (3) Durch die Verschlüsselung der URL im Browser ist sichergestellt, dass kein Fremder durch „Abgucken“ der URL auf Ihre Daten zugreifen kann.

(4) Verschlüsselung der CRM-Datenbank

Die Daten in der CRM-Datenbank werden dort nicht verschlüsselt abgelegt. Eine Verschlüsselung bedeutet, dass die Daten vor dem Speichern in der Datenbank verschlüsselt und beim Lesen aus der Datenbank wieder entschlüsselt werden müssen und somit längere Antwortzeiten. Wichtig in diesem Zusammenhang ist aber, dass die Verschlüsselung der Daten einen erfolgreichen Kundensupport in vielen Fällen unmöglich machen würde.

(5) Zugang zur CRM-Datenbank

Wie beschrieben befindet sich die CRM-Datenbank in einem gesicherten Rechenzentrum in Düsseldorf. Neben den Benutzern haben auch einige Mitarbeiter von pirAMide Zugriff auf diese Datenbank. Dieser Zugriff wird benötigt, um im Falle von Problemen diese möglichst schnell zu analysieren und die Ursachen zu beheben. Auch für den Fall, dass Kunden die massive Änderung von Daten wünschen (z.B. Unterstützung beim Import von Daten oder Korrektur von Daten), ist ein solcher Zugriff auf die CRM-Datenbank notwendig.

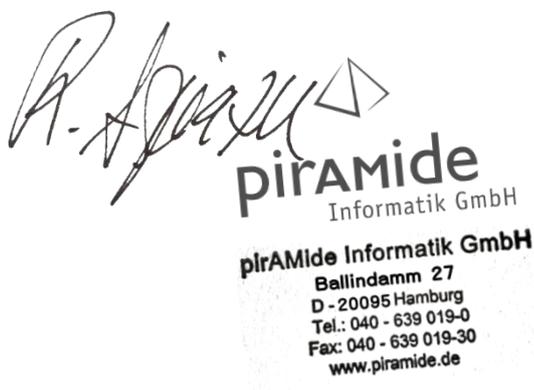
pirAMide versichert, dass

- dieser Zugriff ausschließlich zum Zwecke des Supports oder zur Erfüllung von Kundenwünschen genutzt wird,
- dieser Zugriff ausschließlich auf Anfrage des Kunden hin durchgeführt wird,
- keine der so pirAMide ggf. bekanntgewordenen Daten an Dritte weitergegeben wird und
- alle Mitarbeiter von pirAMide dazu verpflichtet wurden, diese Regeln einzuhalten.

Ersatzserver

Für den höchst unwahrscheinlichen Fall eines Ausfalls des CRM-Servers steht ein Ersatzserver zur Verfügung. Obwohl dieser Ersatzserver bereits optimal vorbereitet ist, kann es für mehrere Stunden zu einem Ausfall des business managers kommen, sollte der Einsatz dieses Ersatzservers notwendig werden.

Hamburg, den 22. April 2024



R. Spitz
piramide
Informatik GmbH
pirAMide Informatik GmbH
Ballindamm 27
D - 20095 Hamburg
Tel.: 040 - 639 019-0
Fax: 040 - 639 019-30
www.piramide.de

Unterschrift pirAMide