

Nutzungsbedingungen

[Stand: November 2018]

1. Vertragspartner und Zustandekommen des Vertrages

1.1 Die Bereitstellung der Plattform und der einzelnen Bausteine erfolgt auf Basis der nachfolgenden Nutzungsbedingungen, wobei der jeweilige Vertragspartner nachfolgend als „Benutzer“ bezeichnet wird. Der Benutzer schließt diesen Vertrag im Rahmen seiner gewerblichen Betätigung. Die Plattform steht Letztverbrauchern nicht zur Nutzung zur Verfügung, sondern stellt ein Serviceangebot für Elektro-Fachunternehmen und deren ausschließlich gewerbliche Endkunden dar. Der Vertragsabschluss in Bezug auf die einzelnen Bausteine erfolgt dabei online durch Buchung der jeweiligen Bausteine auf der Plattform. Der Vertrag wird zwischen dem Benutzer und der audius GmbH,
Kranstraße 8,
D-70499 Stuttgart
nachfolgend als „Anbieter“ bezeichnet, geschlossen.

1.2 Das Vertragsverhältnis kommt, soweit nicht abweichend geregelt, mit Bestätigung der Vertragsdokumente durch den Benutzer im Internet zustande. Der Anbieter erklärt im Rahmen der Registrierung, ab wann die Plattform genutzt werden kann.

2. Nutzung der Plattform und Buchung von Bausteinen

2.1 Für die Nutzung der Plattform **GMC-Instruments.cloud** ist eine Registrierung erforderlich. Im Rahmen der Registrierung stimmt der Benutzer der Geltung dieser Nutzungsbedingungen zu. Mit der Registrierung entsteht aber noch kein Vertrag über die Nutzung von kostenpflichtigen Leistungen, die über die Plattform angeboten werden.

2.2 Wir verwenden die Dienste von Auth0, 10900 NE 8th Street, Bellevue, WA 98004, USA, um die Logins in unser System zu verwalten. Daten werden dabei in die USA übertragen und dort verarbeitet. Auth0 erfüllt die Anforderungen des EU-US Privacy Shield Framework, welches die Sammlung, Verwendung, und Speicherung persönlicher Daten aus der EU regelt. Bitte beachten Sie hierzu auch die Datenschutzhinweise von Intercom unter <https://auth0.com/privacy>. Sofern der Benutzer sich über soziale Netzwerke einloggt, greifen zusätzlich die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen Providers.

2.3 Nach Abschluss der Registrierung stehen dem Benutzer die Grundfunktionen der Plattform **kostenfrei** zur Verfügung. Bestandteil der Plattform ist ein Shop, aus dem der Benutzer zusätzliche, für ihn relevante Bausteine **kostenpflichtig** auswählen kann.

2.4 Diese Nutzungsbedingungen gelten sowohl für die Grundfunktionen als auch für alle Bausteine der Plattform. Für einzelne Bausteine können zusätzliche Bedingungen gelten, die dann vorrangig gegenüber diesen allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Anwendung kommen. Hierauf wird der Anbieter dann vor bzw. bei Buchung der entsprechenden Bausteine hinweisen.

Nutzung von Plattform und Bausteinen

3. Betrieb der Plattform

3.1 Die audius Stuttgart GmbH ist alleiniger Betreiber der Plattform und hat den Anbieter mit der Vermarktung der Plattform sowie den Abschluss von Nutzungsverträgen für die einzelnen Bausteine beauftragt. Der Anbieter behält sich alle insoweit bestehenden Schutzrechte vor.

3.2 Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist, verbleiben alle Rechte bei dem jeweiligen Rechteinhaber.

4. Zugang zur Plattform und den Bausteinen

4.1 Spätestens mit Abschluss der Registrierung stellt der Anbieter dem Benutzer die für den Zugriff auf die Plattform und die Bausteine notwendigen Informationen zur Verfügung, insbesondere die Zugangsdaten bestehend aus Zugangskennung und Passwort.

4.2 Der Anbieter empfiehlt dem Benutzer, die Zugangsdaten im eigenen Interesse streng vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen.

4.3 Für den Zugang zur Plattform und den Bausteinen benötigt der Benutzer ein geeignetes Computersystem mit einem Webbrowser sowie eine Internetverbindung mit einer ausreichenden Bandbreite. Die genauen Systemvoraussetzungen können beim Anbieter erfragt und über die Internetseite des Anbieters abgerufen werden.

4.4 Um einen Vertrag anzulegen, muss sich der Benutzer am System anmelden. Der Benutzer verwaltet künftig alle weiteren Benutzer auf der Plattform. Jeder Benutzer kann im Kontext eines Vertrags einzelne Bausteine unabhängig voneinander und zeitlich unabhängig nutzen.

5. Umfang der Nutzung und Rechteeinräumung

5.1 Der Benutzer registriert sich an der Plattform. Dadurch kann er auf den Shop der Plattform zugreifen. Sobald der Benutzer einen Baustein bucht, muss er hierfür einen Vertrag anlegen. Zu jedem Vertrag kann es sodann mehrere Anwender geben. Pro Anwender können unterschiedliche Bausteine ausgewählt und hinzugebucht werden. Die hinzugebuchten Bausteine können auch jederzeit unter Beachtung der Kündigungsfrist entsprechend dieser Nutzungsbedingungen wieder abbestellt (gekündigt) werden. Auf der Plattform werden alle für den Benutzer verfügbaren Bausteine im Überblick dargestellt.

5.2 Das Hinzubuchen oder Abbestellen von weiteren Bausteinen erfolgt direkt über den Shop auf der Plattform. Der Anbieter stellt eine Beschreibung des Bausteins zur Verfügung, auf dessen Grundlage sich der Benutzer entscheiden kann. In dieser Beschreibung sind auch die für den Baustein anfallenden Nutzungsentgelte aufgeführt, außerdem verweist diese Beschreibung gegebenenfalls auf zusätzliche Nutzungsbedingungen.

5.3 Der Leistungsumfang der Plattform und die vom Benutzer an den Anbieter zu zahlenden Nutzungsentgelte hängen davon ab, welche Bausteine der Benutzer gebucht hat und nutzt.

5.4 Nach Maßgabe dieser Nutzungsbedingungen gewährt der Anbieter dem Benutzer das jeweils zeitlich befristete Recht zur Nutzung der Plattform und der gebuchten Bausteine. Dem Benutzer ist bekannt, dass er nur während der Laufzeit der jeweiligen Verträge mit dem Anbieter die Plattform und

die Bausteine genutzt werden dürfen. Mit dem Datum des Vertragsablaufs erlischt Recht zur weiteren Nutzung der Plattform und der Bausteine.

5.5 Der Anbieter räumt dem Benutzer ein nicht-ausschließliches, zeitlich und räumlich auf die Dauer und den Umfang des jeweiligen Vertragsverhältnisses beschränktes Recht ein, die Plattform und die gebuchten Bausteine zu nutzen. Maßgeblich sind weiter sämtliche Begrenzungen, die dem Benutzer vom Anbieter bei oder vor Abschluss des Vertragsverhältnisses mitgeteilt wurden.

6. Pflichten des Anbieters

6.1 Der Anbieter gewährt dem Benutzer die vorstehend beschriebenen Nutzungsrechte an der Plattform und den gebuchten Bausteinen. Der Anbieter gewährleistet dabei, dass er selbst über die insoweit erforderlichen Nutzungsrechte verfügt und diese an den Benutzer übertragen darf.

6.2 Der Anbieter verpflichtet sich weiter dazu, die Verfügbarkeit der Plattform und der gebuchten Bausteine nach Maßgabe der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen zu gewährleisten. Ziel des Anbieters ist es, die Möglichkeit zur Nutzung der Plattform und der Bausteine möglichst unterbrechungsfrei sicherzustellen. Die genaue Verfügbarkeit ergibt sich aus dem Kapitel „Service Level“. Insbesondere im Rahmen von Wartungsarbeiten kann es zu einer vorübergehenden Einschränkung der Nutzungsmöglichkeit kommen. Der Anbieter ist bemüht, geplante Wartungsarbeiten zu nutzungsarmen Zeiten durchzuführen und den Benutzer über relevante Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeit zu informieren.

6.3 Bei Problemen und Störungen der Plattform oder einzelner Bausteine kann sich der Benutzer an den Anbieter bzw. einen von diesem benannten Dritten wenden, der den Benutzer entsprechend unterstützt (First-Level-Support).

6.4 Alle Daten, die der Benutzer bei Nutzung der Plattform und der Bausteine eingibt, werden zentral gespeichert. Der Anbieter beachtet hierbei die anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften und sorgt für ein angemessenes Niveau an Datensicherheit. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzvereinbarung, die ergänzend zu diesen Nutzungsbedingungen Anwendung findet.

7. Veränderung des Leistungsumfangs durch den Anbieter

7.1 Der Anbieter bemüht sich, das Angebot an Bausteinen, die über die Plattform genutzt werden können, soweit möglich konstant zu halten und weiter auszubauen.

7.2 Wenn ein Baustein zukünftig nicht mehr zur Verfügung steht, teilt der Anbieter dies dem Benutzer mit einer Frist von zwölf Monaten mit und kündigt gegebenenfalls das Vertragsverhältnis bezogen auf diesen Baustein.

7.3 Der Anbieter ist berechtigt, die Kündigung für einzelne Bausteine mit einer kürzeren Frist zu erklären, soweit ein wichtiger Grund besteht, beispielsweise der Baustein die Stabilität der Plattform insgesamt gefährdet. In diesem Fall wird der Anbieter den Benutzer möglichst frühzeitig informieren, den Grund erläutern und nach Möglichkeit eine Alternative für den Benutzer aufzeigen.

7.4 Aufgrund der Weiterentwicklung der Plattform und bestehender Bausteine können sich sowohl der Leistungsumfang als auch die Bedienung von Plattform und Bausteinen ändern. Der Anbieter ist zu entsprechenden Änderungen berechtigt, soweit die in der Beschreibung genannten Funktionalitäten nicht negativ beeinflusst werden. Der Anbieter wird den Benutzer möglichst frühzeitig auf beabsichtigte Änderungen hinweisen.

8. Testzugang

8.1 Der Anbieter ermöglicht zusätzlich einen zeitlich befristeten Testzugang zu den einzelnen Bausteinen. Bei Nutzung des Testzugangs fallen während des Testzeitraums für die entsprechenden Bausteine keine Nutzungsentgelte an.

8.2 Der Leistungsumfang ist bei einem Testzugang im Vergleich zu einem regulären Zugang in der Regel nicht beschränkt. Sofern Beschränkungen bestehen, wird der Anbieter hierauf vorab hinweisen. Der Testzugang wird dem Benutzer zu dem Zweck gewährt, den jeweiligen Baustein zu testen. Eine produktive, gewerbliche Nutzung des Testzugangs durch den Benutzer ist nicht zulässig.

8.3 Der Testzugang endet automatisch zum Ende des Testzeitraumes, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Wenn der Benutzer den jeweiligen Baustein über den Testzeitraum weiter nutzen möchte, muss der reguläre Zugang separat gebucht werden. Der Anbieter weist zu diesem Zweck rechtzeitig vor Ende des Testzeitraumes hierauf hin.

8.4 Für den Testzugang gelten keine Service Levels. Ein Anspruch auf Verfügbarkeiten ergibt sich aus einem Testzugang nicht.

9. Aufbewahrung und Weitergabe von Daten

9.1 Der Anbieter speichert alle vom Benutzer über die einzelnen Bausteine zur Verfügung gestellten Informationen zentral und gewährleistet eine angemessene Datensicherung der Informationen.

9.2 Der Anbieter gibt die vom Benutzer zur Verfügung gestellten Informationen grundsätzlich nicht ohne Zustimmung des Benutzers an Dritte weiter und sichert sie vor einem unbefugten Zugriff Dritter.

9.3 Der Benutzer ist damit einverstanden, dass der Anbieter Informationen über die Nutzung der einzelnen Bausteine an die Hersteller der jeweiligen Bausteine (Partner) weitergibt. Es werden insoweit Informationen über die Nutzungsintensität weitergegeben, nicht aber die Inhalte selbst, die der Benutzer über den Baustein eingibt (Inhaltsdaten). Die Weitergabe erfolgt zur Kontrolle der Abrechnung gegenüber den Herstellern sowie zur Analyse der Nutzung der Bausteine, nicht aber zu Werbezwecken.

9.4 Bei Bestehen der vorstehenden Zustimmung, die schriftlich widerrufen werden kann, übermittelt der Anbieter dem Partner regelmäßig eine Liste der Benutzer, die einen Baustein des Partners gebucht haben. An den Partner werden dabei aber nur die Informationen, die auch vom Anbieter für die Vertragsabwicklung und Berechnung der Nutzungsentgelte benötigt werden, weitergegeben (Entgeltdaten). Die Weitergabe umfasst nicht die Inhaltsdaten (siehe Ziff. 9.3)

9.5 In Abweichung zu den vorstehenden Regelungen können einzelne Bausteine so konzipiert sein, dass die Verarbeitung der Daten auf eigenen Systemen des Herstellers des jeweiligen Bausteines erfolgt. In diesem Fall wird der Benutzer pro Baustein darüber informiert, welche Daten an den Hersteller des Bausteins übertragen werden und wie diese genutzt werden. Eine Information des Benutzers kann unterbleiben, wenn dem Hersteller des jeweiligen Bausteines ausschließlich Daten ohne Personenbezug zur Verfügung gestellt werden. Mit der Buchung eines Bausteins erklärt sich der Nutzer mit der jeweiligen Datenübertragung und Speicherung einverstanden.

10. Mitwirkung des Benutzers

10.1 Der Benutzer ist verpflichtet, Anzeigen und Empfehlungen, die sich aus den einzelnen Bausteinen ergeben, selbst auf erkennbare Unvollständigkeit, Sinnhaftigkeit und etwaige Fehler zu überprüfen. Keinesfalls darf der Benutzer Anzeigen und Empfehlungen ungeprüft übernehmen.

10.2 Sollten sich bei der Nutzung der Plattform oder einzelner Bausteine Probleme, Fehler oder Unstimmigkeiten ergeben, so wird der Benutzer den Anbieter hierüber unverzüglich informieren. Auf Verlangen des Anbieters wird der Benutzer seine Mitteilung konkretisieren und den Anbieter bei der Analyse des Problems unterstützen.

11. Weitere Pflichten des Benutzers

11.1 Der Benutzer ist während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses zur Einhaltung aller Vorgaben dieser Nutzungsbedingungen und etwaiger weiterer Vorgaben aus den Datenblättern sowie aller sonstigen Vorgaben des Anbieters verpflichtet, wie sie dem Benutzer vom Anbieter mitgeteilt wurden.

11.2 Der Benutzer wird alle Maßnahmen und Handlungen unterlassen, die die Stabilität und Sicherheit der Plattform und der Bausteine gefährden. In diesem Zusammenhang wird der Benutzer insbesondere eine Nutzung der Bausteine außerhalb der hierfür vorgesehenen Verwendungszwecke unterlassen.

11.3 Für die Gewährung der Nutzungsmöglichkeit erhebt der Anbieter von dem Benutzer Nutzungsentgelte nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen, zu dessen vertragsgemäßer Zahlung der Benutzer verpflichtet ist.

11.4 Die Sicherung der Inhaltsdaten erfolgt durch den Benutzer selbst. Der Benutzer ist verantwortlich für die Inhaltsdaten. Sofern der Benutzer die Sicherung nicht selbst durchführen kann, kann er die Leistung beim Anbieter zukaufen.

Nutzungsentgelte

12. Zahlungsmodalitäten

12.1 Die Nutzungsentgelte für die einzelnen kostenpflichtigen Bausteine fallen erstmals mit Buchung des jeweiligen Bausteins für einen Benutzer an. Die auf der Plattform angegebenen Preise sind Netto-Preise und verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer (derzeit 19%).

12.2 Der Anbieter rechnet pro Vertragsmonat im Voraus über die Nutzungsentgelte ab, wobei für den Anbieter eine Übermittlung der Abrechnung per E-Mail oder die Bereitstellung der Abrechnung auf der Plattform genügen.

12.3 Die Zahlungen sind sofort vor dem jeweiligen Abrechnungszeitraumes fällig, der dem Vertragsmonat entspricht. Die Zahlung erfolgt per Lastschrift oder Kreditkarte.

13. Preisanpassungen

13.1 Maßgeblich für die Berechnung der Nutzungsentgelte ist jeweils der bei Buchung des Bausteins vom Anbieter angegebene Preis.

13.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Nutzungsentgelte für einzelne oder alle Bausteine jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu erhöhen. Für die Ankündigung der Preiserhöhung durch den Anbieter genügt eine Mitteilung per E-Mail oder auf der Plattform.

13.3 Der Nutzer hat die Möglichkeit, die von einer Preiserhöhung betroffenen Bausteine abzubestellen, wenn die Preiserhöhung von dem Benutzer nicht akzeptiert wird. Soweit im Hinblick auf einen Baustein eine Mindestlaufzeit besteht, räumt der Anbieter dem Benutzer ein Sonderkündigungsrecht ein. Das Sonderkündigungsrecht kann innerhalb von einem Monat ab Mitteilung der Preiserhöhung durch schriftliche Mitteilung oder Mitteilung in Textform (E-Mail) gegenüber dem Anbieter ausgeübt werden, wobei der Eingang beim Anbieter maßgeblich ist. Der Anbieter weist bei Ankündigung der Preiserhöhung auf das Sonderkündigungsrecht und die hierfür geltende Frist hin. Im Falle der Ausübung des Sonderkündigungsrechts endet das Vertragsverhältnis zwischen dem Benutzer und dem Anbieter bezogen auf die betroffenen Bausteine zu dem Zeitpunkt, in dem die Preiserhöhung ansonsten in Kraft treten würde, und zwar unabhängig von einer etwaigen Mindestlaufzeit.

14. Sperrung bei Zahlungsverzug

14.1 Der Anbieter ist berechtigt, bei Zahlungsverzug dem Benutzer den Zugang zu der Plattform und den Bausteinen vorläufig zu sperren und seine Leistung verweigern. Eine Sperre kann zur Folge haben, dass der Zugang zu der Plattform insgesamt oder zu einzelnen Bausteinen nicht mehr möglich ist oder bei bestehendem Zugang bestimmte Funktionen nicht mehr genutzt werden können. Die Verpflichtung zur Zahlung der Nutzungsentgelte wird durch die Sperrung nicht berührt.

14.2 Eine Sperrung kann erfolgen, sobald die Zahlung per Lastschrift oder Kreditkarte nicht erfolgreich erfolgt ist. Eine Buchung weiterer Bausteine ist nicht möglich, bis der Zahlungsverzug ausgeglichen wurde.

14.3 Die Sperrung ist über das Onlineportal ersichtlich.

14.4 Der Anbieter kann die erneute Freischaltung des Zugangs von dem Ausgleich sämtlicher offenen Forderungen sowie der Zahlung einer angemessenen Gebühr für die Freischaltung abhängig machen.

D. Leistungssicherung

15. Support

15.1 Bei Fragen zu der Plattform oder einzelnen Bausteinen kann der Nutzer eine Online-Hilfe verwenden, die umfassende Informationen enthält.

15.2 Der Anbieter bietet zusätzlich eine telefonische Hotline an, die über eine kostenfreie Rufnummer erreichbar ist. Der Anbieter informiert über die Erreichbarkeit der Hotline auf seiner Internetseite. Die Erreichbarkeit der telefonischen Hotline kann je nach gebuchtem Baustein variieren; entsprechende Hinweise finden sich in diesem Fall auch auf den Datenblättern zu den einzelnen Bausteinen.

15.3 Bevor der Nutzer die telefonische Hotline kontaktiert, hat er sich zu vergewissern, dass die Informationen der Online-Hilfe nicht ausreichend sind.

15.4 Soweit die telefonische Hotline nicht in der Lage ist, das Problem des Nutzers zu lösen, wird der Anbieter gegebenenfalls Rücksprache mit dem Hersteller des jeweiligen Bausteins halten, damit dieser ihn bei der Problemlösung unterstützt.

16. Gewährleistung

16.1 Der Anbieter leistet dafür Gewähr, dass die Plattform und die gebuchten Bausteine die dem Nutzer mitgeteilten Hauptfunktionen nutzbar erfüllen und den anerkannten Regeln der Technik entsprechen sowie nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem

gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern (Mängel). Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf solche Schäden und/oder Störungen, die dadurch verursacht werden, dass der Nutzer gegen Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen verstößt.

16.2 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Plattform und die Bausteine den Bedürfnissen des Benutzers entsprechen, wovon sich der Benutzer selbst vorab zu vergewissern hat. Dem Benutzer ist bekannt, dass die Überlassung eines völlig fehlerfreien Systems wegen der Komplexität derartiger Systeme nicht möglich ist und keine vollständig unterbrechungsfreie Bereitstellung der Plattform und der Bausteine zugesichert werden kann. Beides ist entsprechend auch vertraglich nicht geschuldet. (Siehe auch 20. Verfügbarkeiten)

16.3 Der Anbieter gewährleistet, dass die gebuchten Bausteine frei von Rechten Dritter sind, die eine Nutzung entsprechend dem vertraglich festgelegten Umfang einschränken oder ausschließen. Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Anbieter in einem für den Benutzer zumutbaren Umfang das Recht, entweder die Bausteine so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich herausfallen oder die Befugnis zu erwirken, dass die Bausteine uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Benutzer vertragsgemäß genutzt werden können. Die Regelungen zur Verletzung von Schutzrechten Dritter findet auch in Bezug auf die Plattform selbst Anwendung.

17. Mängelbeseitigung und Gewährleistungsansprüche

17.1 Mängel einzelner Bausteine werden vom Anbieter nach entsprechender Mitteilung des Benutzers unter Beachtung der in diesen Nutzungsbedingungen zugesagten Reaktionszeiten (siehe Ziff. 23) behoben. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Nutzung der Plattform und einzelner Bausteine. Für Mängelansprüche gelten die gesetzlichen Regelungen des Mietvertragsrechts.

17.2 Ansprüche wegen mangelnder oder eingeschränkter Verfügbarkeit sind abschließend im Kapitel E. „Service Level“ geregelt. Weitergehende Ansprüche sind insoweit ausgeschlossen.

17.3 Das Kündigungsrecht des Benutzers wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Überlassung des vertragsgemäßen Gebrauchs als endgültig fehlgeschlagen anzusehen ist.

18. Verletzung von Schutzrechten Dritter

18.1 Der Benutzer wird den Anbieter unverzüglich informieren, wenn und sobald gegen ihn Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten in Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform und/oder einzelner Bausteine geltend gemacht werden. In diesem Fall wird der Anbieter den Benutzer in Bezug auf die angebliche Rechtsverletzung auf eigene Kosten verteidigen. Soweit dem Benutzer gleichwohl für die eigene Rechtsverteidigung Kosten entstanden sind, werden diese erstattet, soweit sie erforderlich und angemessen waren.

18.2 Der Benutzer wird dem Anbieter auf dessen Verlangen die notwendige Unterstützung gewähren, die für eine effektive Verteidigung gegen entsprechende Ansprüche erforderlich ist.

18.3 Stellt sich heraus, dass ein Verhalten des Benutzers für den Vorwurf der Verletzung von Schutzrechten Dritter mit ursächlich war, insbesondere der Benutzer sich nicht an die Vorgaben und Beschränkungen dieser Nutzungsbedingungen gehalten hat, wird der Benutzer dem Anbieter alle hierdurch entstandenen Schäden und Rechtsverteidigungskosten ersetzen.

19. Haftung

19.1 Der Anbieter haftet gegenüber dem Benutzer nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften, soweit sich aus den diesen Nutzungsbedingungen nicht etwas anderes ergibt.

19.2 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit; im Übrigen ist die Haftung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beschränkt bzw. ausgeschlossen.

19.3 Unter Berücksichtigung der sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Risiken und der vom Benutzer zu zahlenden Vergütung vereinbaren die Parteien eine Haftungsbeschränkung der Höhe nach auf den Gesamtbetrag der jeweiligen monatlichen Nutzungsentgelte je Schadensfall, höchstens jedoch auf das dreifache Nutzungsentgelt während der gesamten Vertragslaufzeit.

19.4 Die Haftung des Anbieters ist beschränkt auf vertragstypische, vernünftigerweise vorhersehbare Schäden und Aufwendungen.

19.5 Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszweckes von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). In diesem Fall finden die vorstehenden Haftungsbeschränkungen Anwendung; ansonsten ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit insgesamt ausgeschlossen.

19.6 Die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere für Schäden bei Betriebsunterbrechungen und für entgangenen Gewinn, ist ausgeschlossen.

19.7 Soweit mietvertragliche Leistungen erbracht werden, wird die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bei Beginn des Vertragsverhältnisses bereits vorhanden waren, ausgeschlossen; § 536a Abs. 1 BGB findet keine Anwendung.

19.8 Soweit der Benutzer die unentgeltlichen Funktionen der Plattform nutzt, einen unentgeltlichen Testzugang für kostenpflichtige Bausteine verwendet oder kostenpflichtige Bausteine auf anderer Grundlage ohne die Zahlung von Nutzungsentgelten nutzt, ist die Haftung des Anbieters für jede Form von Fahrlässigkeit einschließlich grober Fahrlässigkeit insgesamt ausgeschlossen. Für Vorsatz bleibt es bei der unbeschränkten Haftung des Anbieters.

19.9 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen finden jedoch keine Anwendung bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz. Unberührt bleibt weiter die Haftung aus Garantien, die von dem Anbieter übernommen wurden.

E. Service Level

20. Verfügbarkeit der Plattform

20.1 Die Plattform und die gebuchten Bausteine stehen dem Nutzer täglich von 0 – 24 Uhr abzüglich der Wartungsfenster (siehe 20.6) zur Verfügung (Betriebszeit). Es wird damit ein 24 x 7 Betrieb sichergestellt.

20.2 Die Betriebszeit unterteilt sich in eine betreute Betriebszeit (Montag bis Donnerstag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 16:00 Uhr, Freitag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr, ausgenommen Feiertage im Freistaat Bayern und in Baden Württemberg) und eine unbetreute Betriebszeit.

20.3 Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der Systeme von mindestens 99,0 % innerhalb der betreuten Betriebszeit. Die maximale Wiederanlaufzeit, gegebenenfalls unter Einspielung einer Archivierung, beträgt innerhalb der betreuten Betriebszeit sechs Stunden.

Sofern der Nutzer die gebuchten Produkte Offline nutzt, also sowohl die Software als auch die Datenbank lokal betreibt, greift die zuvor definierte Verfügbarkeit nicht.

20.4 Die Verfügbarkeit wird auf monatlicher Basis ermittelt. Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit werden auch kurzfristige Ausfälle der Verfügbarkeit minutengenau berücksichtigt, außerdem Ausfälle infolge eines Serverneustarts. Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit werden dagegen Störungen und Unterbrechungen nicht berücksichtigt, die auf höherer Gewalt beruhen und/oder auf die der Anbieter keinen Einfluss hat.

20.5 Für die unbetretene Betriebszeit gewährleistet der Anbieter eine Verfügbarkeit der Systeme von mindestens 97,5 %, jedoch keine maximale Wiederanlaufzeit. Der Anbieter bemüht sich gleichwohl um eine größtmögliche Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeiten auch außerhalb der betreuten Betriebszeit.

20.6 Der Anbieter wird Wartungsfenster nach Möglichkeit außerhalb der betreuten Betriebszeit nutzen und den Benutzer über geplante Wartungsfenster rechtzeitig informieren. Innerhalb der betreuten Betriebszeit werden Wartungsfenster nur unter Berücksichtigung der Interessen der Benutzer bei Vorliegen eines wichtigen Grundes genutzt. Pro Monat dürfen nicht mehr als vier Wartungsfenster mit zusammen maximal 48 Stunden genutzt werden.

21. Höhere Gewalt

21.1 Im Falle höherer Gewalt ist der Anbieter nicht zur Aufrechterhaltung der Nutzungsmöglichkeit der Plattform und zur Einhaltung der zugesagten Verfügbarkeit verpflichtet.

21.2 Als höhere Gewalt gelten alle ohne Verschulden des Anbieters unvorhersehbaren eingetretenen Ereignisse, welche sich trotz der gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden lassen und deren Folgen nicht abgewendet werden konnten. Als Fälle höherer Gewalt sind insbesondere Naturkatastrophen und Streik anzusehen.

21.3 Zeiten, während derer aufgrund höherer Gewalt dem Anbieter die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten nicht möglich ist, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit und der Wiederanlaufzeit nicht eingerechnet. Bei einer vorübergehenden Unmöglichkeit der Leistungserbringung mit einer Dauer von mehr als einem Monat steht beiden Parteien ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zu. Das Sonderkündigungsrecht kann nicht mehr ausgeübt werden, wenn die vorübergehende Unmöglichkeit der Leistungserbringung zum Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung beendet ist.

22. Archivierung und Wiederherstellung

22.1 Im Rahmen des Hostings erfolgt die Sicherung der Daten in angemessenen Abständen. Die Datensicherung umfasst mindestens eine wöchentliche Komplettsicherung.

22.2 Auf Grundlage der vorgenommenen Archivierung erfolgt auch die Wiederherstellung der Daten des Benutzers für den Fall einer Beschädigung oder der vollständigen Löschung der Daten. Soweit der Benutzer die Wiederherstellung nicht schuldhaft verursacht hat, ist die Wiederherstellung im Falle

eines Datenverlustes mit Zahlung der Nutzungsentgelte umfasst, andernfalls kann eine separate Abrechnung gegenüber dem Benutzer erfolgen.

23. Reaktionszeiten

23.1 Der Anbieter gewährleistet, dass bei einer Störung während der betreuten Betriebszeit innerhalb der nachfolgend definierten Zeiten in Abhängigkeit von der jeweiligen Störungsklasse reagiert wird. Außerhalb der betreuten Betriebszeiten laufen die nach diesen Nutzungsbedingungen vorgesehenen Zeiten und Fristen nicht weiter. Abhängig von der Schwere einer Störung gelten unterschiedliche Reaktionszeiten.

23.2 Dem Benutzer ist bewusst, dass der Anbieter zwar eine Reaktionszeit zusagen kann, nicht aber eine konkrete Frist bis zu der Beseitigung einer Störung. Die Zusage einer Behebungszeit ist nicht möglich, weil eine Störung unterschiedlichste Ursachen haben kann und der Aufwand der Störungsbeseitigung daher nicht immer sofort abgeschätzt werden kann.

24. Störungsklassen

24.1 Eine kritische Störung wird der Störungsklasse 1 zugeordnet. Eine solche Störung liegt vor, wenn eine Nutzung der Plattform insgesamt ausgeschlossen ist.

24.2 Eine wesentliche Störung wird der Störungsklasse 2 zugeordnet. Eine solche Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Plattform zwar nicht insgesamt ausgeschlossen ist, jedoch eine erhebliche Beeinträchtigung der Nutzung der Plattform gegeben ist. Als wesentliche Störung ist beispielsweise der Ausfall bedeutsamer Bausteine einzustufen, die damit insgesamt nicht mehr nutzbar sind.

24.3 Unwesentliche Störungen werden der Störungsklasse 3 zugeordnet. Eine solche Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Plattform nur geringfügig beeinträchtigt ist. Eine unwesentliche Störung liegt beispielsweise vor, wenn in einem einzelnen Baustein bestimmte Funktionen ausfallen, auf die der Benutzer nicht zwingend angewiesen ist.

24.4 Die Einteilung in die verschiedenen Störungsklassen erfolgt durch den Anbieter unter Berücksichtigung der Angaben des Benutzers.

25. Reaktionszeiten je Störungsklasse

25.1 Bei einer kritischen Störung (Störungsklasse 1) reagiert der Anbieter innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt einer Störungsmeldung und beginnt danach umgehend mit der Beseitigung der Störung.

25.2 Bei einer wesentlichen Störung (Störungsklasse 2) reagiert der Anbieter innerhalb von vier Stunden nach Erhalt einer Störungsmeldung und beginnt danach zeitnah mit der Beseitigung der Störung.

25.3 Bei einer unwesentlichen Störung (Störungsklasse 3) reagiert der Anbieter zeitnah, regelmäßig innerhalb von zwölf Stunden.

26. Minderung der Vergütung bei Unterschreiten der Verfügbarkeit

26.1 Bei einer vom Anbieter zu vertretenen Nichteinhaltung der zugesagten Verfügbarkeit bzw. Wiederanlaufzeit ist der Benutzer berechtigt, die anfallenden Nutzungsentgelte zu mindern. Die Minderung bezieht sich dabei ausschließlich auf die Monate, in denen zugesagten Service Level nicht eingehalten wurden und ab dem Moment, ab denen der Nutzer die Nichteinhaltung beim Anbieter gemeldet hat.

26.2 Die zu zahlenden Nutzungsentgelte mindern sich bei Absinken der definierten Verfügbarkeit um einen Prozentpunkt jeweils um ein Prozent, maximal auf 60 %. Bei Überschreiten der maximalen Wiederanlaufzeit reduzieren sich die zu zahlenden Nutzungsentgelte pro Stunde jeweils um zwei Prozent, maximal um 20 %.

27. Minderung der Vergütung bei Nichteinhaltung zugesagter Zeiten

27.1 Die wiederholte Nichteinhaltung zugesagter Reaktionszeiten führt ebenfalls zu einer Minderung der Nutzungsentgelte für den relevanten Monat, allerdings nur im Falle einer wiederholten Überschreitung der zugesagten Zeiten und ab dem Moment, ab denen der Nutzer die Nichteinhaltung beim Anbieter gemeldet hat.

27.2 Eine Minderung ist insoweit ausgeschlossen, wenn bei mindestens 75 % aller Störungsmeldungen die Reaktionszeiten eingehalten wurden. Auf diese Weise wird vermieden, dass eine einmalige Zeitüberschreitung sofort sanktioniert wird.

27.3 Pro Störungsmeldung, bei der die zeitlichen Vorgaben überschritten wurden, mindern sich die Nutzungsentgelte um ein Prozent. Die maximale Minderung wegen Überschreitung von zugesagten Zeiten beträgt 10%.

28. weitergehende Ansprüche

28.1 Weitergehende Ansprüche des Benutzers im Falle der Nichteinhaltung der zugesagten Verfügbarkeit oder der Wiederanlaufzeit sowie bei Nichteinhaltung der zugesagten Reaktionszeiten bestehen nicht, allerdings bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung unberührt.

28.2 Im Fall einer Schlechtleistung (Pflichtverletzung) im Rahmen des Supports stehen dem Benutzer ausschließlich Schadensersatzansprüche unter Berücksichtigung der Haftungsbeschränkungen nach diesen Nutzungsbedingungen zu.

F. Vertragsdurchführung

29. Laufzeit und Kündigung

29.1 Das Vertragsverhältnis beginnt bei Abschluss der Registrierung mit sofortiger Wirkung und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Für eine Kündigung des Vertragsverhältnisses gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

29.2 Einzelne Zusatzbausteine können von dem Benutzer zum Ende eines Vertragsmonats abbestellt werden. Sofern für die Zusatzbausteine eine Mindestlaufzeit vorgesehen ist, wird die Abbestellung frühestens mit Ablauf der Mindestlaufzeit wirksam. Die Abbestellung kann formlos über die Kündigungsfunktion im Kundenbereich vorgenommen werden.

29.3 Das Vertragsverhältnis insgesamt kann von dem Benutzer grundsätzlich mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Vertragsmonats gekündigt werden (Gesamtkündigung). Soweit für einzelne Bausteine längere Mindestlaufzeiten gelten, wird die Gesamtkündigung insgesamt erst mit Ablauf der längsten Mindestlaufzeit wirksam. Die Kündigung ist aktuell über den Kundenbereich möglich. Wird das Hauptpaket gekündigt, erfolgt dies zum frühestmöglichen Termin nach Ende der Laufzeit/Kündigungsfrist. Die zugebuchten zusätzlichen Vertragskomponenten werden mit dem Stichtag der Kündigung des Hauptpaketes ebenfalls beendet. Eine schriftliche Kündigung ist aktuell nicht vorgesehen.

29.4 Der Anbieter kann das Vertragsverhältnis insgesamt oder bezogen auf einzelne Bausteine mit einer Frist von zwölf Monaten zum Ende des Vertragsmonats schriftlich oder in Textform kündigen.

29.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

30. Außerordentliche Kündigung

30.1 Das Vertragsverhältnis kann von den Parteien außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden, jedoch nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes.

30.2 Ein wichtiger Grund, der eine Partei zu einer außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn eine Partei wiederholt gegen ihre vertraglichen Pflichten aus dem Vertragsverhältnis verstößt und der anderen Partei unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist ein Festhalten an dem Vertragsverhältnis bis zum Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist unzumutbar ist.

30.3 Unter Beachtung der vorstehenden Definition liegt ein wichtiger Grund, der eine außerordentlichen Kündigung des Anbieters berechtigt, insbesondere bei einem wiederholten oder schwerwiegenden Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen vor.

30.4 Dem Benutzer steht ein Recht zur außerordentlichen Kündigung zu, wenn die Fortführung des Vertragsverhältnisses aufgrund der mangelnden Verfügbarkeit der Plattform oder der Bausteine dem Benutzer unzumutbar ist.

30.5 Die außerordentliche Kündigung ist in Schriftform oder in Textform zulässig.

31. Folgen der Vertragsbeendigung

31.1 Mit dem Ende des Vertragsverhältnisses erlischt das Recht des Benutzers zur Nutzung der Plattform und der Bausteine. Wird von dem Benutzer ein einzelner Baustein abbestellt, so erlischt das Nutzungsrecht nur für diesen Baustein.

31.2 Der Anbieter ist berechtigt, mit dem Ende des Vertragsverhältnisses den Zugang zu der Plattform und den Bausteinen insgesamt zu sperren. Bei Abbestellung eines Bausteins ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zu diesem Baustein zu sperren.

31.3 Die zuvor vom Benutzer während des Vertragsverhältnisses eingegebenen Daten werden auch nach dem Ende des Vertragsverhältnisses zunächst vorübergehend weiter gespeichert, solange der Benutzer einer weiteren Datenspeicherung nicht widerspricht. Bei Vorliegen eines Widerspruchs löscht der Anbieter die gespeicherten Daten sofort, andernfalls nach 3 Monaten zum Monatsende nach Ende des Vertragsverhältnisses. Schließt der Benutzer vor der Löschung der Daten ein neues Vertragsverhältnis ab, so können die zu diesem Zeitpunkt noch gespeicherten Daten weiter verwendet werden.

31.4 Der Benutzer kann die von ihm gespeicherten Daten über den jeweiligen Baustein abfragen, sich anzeigen lassen und gegebenenfalls archivieren. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, dem Benutzer zum Ende des Vertragsverhältnisses die von ihm gespeicherten Daten in einem bestimmten Format einheitlich zur Verfügung zu stellen.

32. Geheimhaltung

32.1 Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei zugehenden oder bekanntwerdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich

bezeichnete Informationen geheim zu halten. Die Informationen und Unterlagen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

32.2 Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich waren oder die dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind. Ausgenommen ist weiter die Übermittlung von Informationen und Unterlagen an Berater der Parteien, die gem. § 203 StGB zur Verschwiegenheit verpflichtet sind (Berufsheimlichkeitspflicht).

33. Datenschutz

33.1 Der Anbieter wird für den Benutzer als Auftragsdatenverarbeiter im Sinne von Art 28, 29 DSGVO tätig. Der Benutzer ist somit „verantwortliche Stelle“ bzw. „Herr der Daten“ im Sinne des Datenschutzrechts. Der Anbieter erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der in diesen Nutzungsbedingungen getroffenen Vereinbarungen sowie nach den schriftlichen Weisungen des Benutzers.

33.2 Zur Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben im Zusammenhang mit der Auftragsdatenverarbeitung schließen der Anbieter und der Benutzer ergänzend zu diesen Nutzungsbedingungen eine gesonderte Datenschutzvereinbarung ab, die eine Anlage zu diesen Nutzungsbedingungen darstellt.

34. Abtretung und Aufrechnung

34.1 Der Benutzer ist nicht berechtigt, eine Forderung aus dem Vertragsverhältnis oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters an Dritte abzutreten.

34.2 Der Benutzer darf ausschließlich mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegenüber dem Anbieter aufrechnen.

35. Subunternehmer

35.1 Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung von Leistungen zu beauftragen, die nach diesen Nutzungsbedingungen vom Anbieter geschuldet sind. Der Anbieter ist insbesondere berechtigt, die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Benutzer insgesamt auf einen Dritten zu übertragen.

35.2 Unabhängig von der Leistungserbringung durch Dritte bleibt der Anbieter grundsätzlich gegenüber dem Benutzer zur Einhaltung der vertraglichen Regelungen verpflichtet. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, im Rahmen der Änderung der Vertriebsstruktur das Vertragsverhältnis mit allen Rechten und Pflichten auf eine andere Gesellschaft zu übertragen, sofern die nachfolgenden Bedingungen erfüllt sind. Der Benutzer erklärt hiermit vorab sein Einverständnis zu einer solchen Vertragsübertragung, wobei das Einverständnis jederzeit frei widerruflich ist. Der Anbieter wird den Benutzer über eine beabsichtigte Vertragsübertragung in Textform mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten informieren und ihn hierbei ausdrücklich auf die Möglichkeit des Widerrufs des vorab erteilten Einverständnisses hinweisen. Der Anbieter muss weiter sicherstellen, dass der zukünftige Vertragspartner des Benutzers aufgrund entsprechender vertraglicher Vereinbarungen mit dem Anbieter berechtigt und in der Lage ist, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Pflichten zu erfüllen.

G. Schlussbestimmungen

36. Streitbeilegung; Rechtswahl und Gerichtsstand

36.1 Treten im Zusammenhang mit dem Nutzungsverhältnis Meinungsverschiedenheiten zwischen den Parteien auf, werden die Parteien angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine außergerichtliche Einigung zu erzielen.

36.2 Das Vertragsverhältnis sowie die weiteren Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform und einzelner Bausteine unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenverkehr (CISG).

36.3 Ausschließlicher Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Stuttgart.

36.4 Der Anbieter stellt dem Benutzer diese Nutzungsbedingungen in deutscher Sprache zur Verfügung. Bei Streitigkeiten und Auslegungsschwierigkeiten ist ausschließlich die deutsche Version maßgeblich.

37. Salvatorische Klausel

37.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt.

37.2 Gleiches gilt für den Fall, dass die Parteien nachträglich feststellen, dass sich die Bestimmungen der Nutzungsbedingungen als lückenhaft erweisen.

38. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages

38.1 Änderungen oder Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit grundsätzlich einer Vereinbarung zwischen den Parteien, die in Textform zu erfolgen hat. Das Textformerfordernis gilt auch für den Verzicht auf dieses Textformerfordernis selbst. Sofern nicht abweichend gesetzlich geregelt, entspricht E-Mail der Textform, nicht aber der Schriftform. Die Möglichkeit von diesen Nutzungsbedingungen abweichenden Individualvereinbarungen wird hierdurch in keiner Weise eingeschränkt.

38.2 Der Anbieter ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft einseitig zu ändern und/oder zu ergänzen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Anbieters erforderlich ist, insbesondere bei Einführung neuer Funktionen bei der Plattform oder einzelnen Bausteinen. Der Benutzer wird in diesem Fall über die Änderungen bzw. Ergänzungen mit einer Ankündigungsfrist von mindestens drei Monaten informiert. Widerspricht der Benutzer der Geltung der neuen Nutzungsbedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach der Benachrichtigung (Widerspruchsfrist), gelten die geänderten Nutzungsbedingungen als vom Benutzer angenommen. Der Anbieter wird in seiner Benachrichtigung auf das Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs kann der Benutzer die Nutzung nach der bisherigen Fassung der Nutzungsbedingungen fortsetzen, der Anbieter ist aber zur Beendigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund berechtigt.

Anlage: Datenschutzvereinbarung

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

[Stand: November 2018]

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

Zwischen Auftraggeber (Benutzer) und Auftragnehmer (Anbieter) besteht ein Vertragsverhältnis für die Nutzung der Plattform **GMC-Instruments.cloud** (Nutzungsvertrag), auf deren Grundlagen der Auftragnehmer Leistungen für den Auftraggeber erbringt. Konkret ermöglicht der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Nutzung von **GMC-Instruments.cloud**. Im Rahmen der Nutzung von **GMC-Instruments.cloud** erhält der Auftragnehmer Kenntnis von personenbezogenen Daten, die von dem Auftraggeber stammen und ausschließlich für diesen verarbeitet werden. Die Einzelheiten, auch im Hinblick auf den Umfang der Nutzung von **GMC-Instruments.cloud** und den Bestand an personenbezogenen Daten, ergeben sich aus dem Nutzungsvertrag, insbesondere den Datenblättern. (2) Dauer

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

2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Zur Durchführung der Leistungen werden dem Auftragnehmer Daten zur Verfügung gestellt, damit diese für den Auftraggeber vom Auftragnehmer genutzt werden können. Im Rahmen seiner Leistungen erhebt und speichert der Auftragnehmer weitere Daten. Die so gewonnenen Daten werden anschließend an den Auftraggeber übermittelt.

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 Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

(2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien)

- ✓ Personenstammdaten
- ✓ Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- ✓ Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- ✓ Kundenhistorie

- ✓ Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten (Ohne Kreditkartendaten)
- Planungs- und Steuerungsdaten
- Auskunftangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- ...

(3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- ✓ Kunden
- ✓ Abonnenten
- ✓ Beschäftigte
- ✓ Ansprechpartner
- Interessenten
- Lieferanten
- Handelsvertreter
- ...

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. 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) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. 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 dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag 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 den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

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

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DS-GVO ausübt. Dessen jeweils aktuelle Kontaktdaten sind auf der Homepage des Auftragnehmers leicht zugänglich hinterlegt.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer 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. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer 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.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) 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 beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- g) Der Auftragnehmer 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.
- h) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

6. 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. Der Auftragnehmer 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 Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Leistung
Billwerk	billwerk GmbH Mainzer Landstraße 33a 60329 Frankfurt/Main Germany	Vertragsmanagement, Dokumentenversand
Wirecard	Wirecard Bank AG Einsteinring 35 85609 Aschheim Germany	Abwicklung der Kreditkarten- und SEPA- Lastschriften
Microsoft	Microsoft Corporation One Microsoft Way Redmond, WA 98052-6399 USA	Hosting und Bereitstellung von Server und IT-Infrastruktur.
GMC-I	GMC-I Messtechnik GmbH Südwestpark 15 90449 Nürnberg Germany	Kooperationspartner und Anbieter von IZYTRONIQ.
Auth0	10900 NE 8th Street Bellevue WA 98004 USA	Verwaltung der Benutzer- Anmeldedaten der Plattform.

Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

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

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftragnehmers (mind. Textform); sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer 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 den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer 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 des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).

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

10. 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) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer 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.

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

Anlage – Technisch-organisatorische Maßnahmen

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Zutrittskontrolle
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, z.B.: Magnet- oder Chipkarten, Schlüssel, elektrische Türöffner, Werkschutz bzw. Pförtner, Alarmanlagen, Videoanlagen;
- Zugangskontrolle
Keine unbefugte Systembenutzung, z.B.: (sichere) Kennwörter, automatische Sperrmechanismen, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung von Datenträgern;
- Zugriffskontrolle
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems, z.B.: Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte, Protokollierung von Zugriffen;
- Trennungskontrolle
Getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, z.B. Mandantenfähigkeit, Sandboxing;
- Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)
Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechende technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen;

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Weitergabekontrolle
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport, z.B.: Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN), elektronische Signatur;
- Eingabekontrolle
Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind, z.B.: Protokollierung, Dokumentenmanagement;

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Verfügbarkeitskontrolle
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust, z.B.: Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site), unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Virenschutz, Firewall, Meldewege und Notfallpläne;
- Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO);

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)

- Datenschutz-Management;
- Incident-Response-Management;
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DS-GVO);

Auftragskontrolle

Keine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von Art. 28 DS-GVO ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers, z.B.: Eindeutige Vertragsgestaltung, formalisiertes Auftragsmanagement, strenge Auswahl des Dienstleisters, Vorabüberzeugungspflicht, Nachkontrollen.