

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Netzplan GmbH (nachfolgend „AN“)

Teil I – Allgemeine Lieferungen und Leistungen

- 1. Geltungsbereich**
Dieser Teil I gilt für alle Erzeugnisse, Lieferungen und Leistungen (nachfolgend „Leistungen“) des AN, soweit nicht Teil II speziellere Regelungen enthält oder mit einem Auftraggeber (nachfolgend „AG“) schriftlich Abweichendes vereinbart wird. Dies gilt auch, soweit vom AG einseitig auf abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen verwiesen wird.
- 2. Vertragsschluss**
2.1 Alle Angebote des AN sind freibleibend. Ein wirksamer Vertrag kommt daher erst dann zustande, wenn dem AG eine schriftliche Bestätigung des Auftrags durch den AN zugegangen ist.
2.2 Abweichend von Ziffer 2.1 können Aufträge im Bereich Service, Wartung und Systempflege auch telefonisch erteilt werden. Der Vertrag kommt in diesem Fall auch ohne Zusendung einer schriftlichen Auftragsbestätigung mit Beginn der Leistungserbringung durch den AN zustande. Im Zweifel gelten die in den jeweils aktuellen Preislisten des AN niedergelegten Preise und Vergütungen als vereinbart.
- 3. Leistungsumfang, Nutzungsrechte an Software**
3.1 Der vom AN geschuldete Leistungsumfang bestimmt sich ausschließlich nach der Auftragsbestätigung des AN, soweit eine solche übermittelt wurde.
3.2 Soweit in der Auftragsbestätigung des AN nichts anderes bestimmt ist, gilt bei der Lieferung von (Standard-) Soft- und Hardware die sich aus der Herstellerdokumentation der jeweiligen Liefergegenstände ergebende Beschaffenheit als vereinbart.
3.3 Ist Gegenstand der vom AN zu erbringenden Leistungen die Lieferung von Standardsoftware, so bestimmt sich der Umfang des Nutzungsrechts des AG ausschließlich nach dem vom AN in jedem Einzelfall anzuerkennenden Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.
3.4 Ist Gegenstand der vom AN zu erbringenden Leistungen die Erstellung von individueller Software (nachfolgend „Individualsoftware“) für den AG, so gelten hierfür die folgenden Nutzungsbedingungen:
3.4.1 Dem AG wird das nicht-ausschließliche, zeitlich und örtlich unbeschränkte Recht eingeräumt, die Individualsoftware für sämtliche geschäftlichen Zwecke in unveränderter Form zu nutzen und die hierzu erforderlichen Handlungen vorzunehmen, insbesondere die erforderliche Anzahl an Sicherungskopien anzufertigen.
3.4.2 Das Nutzungsentgelt für die Individualsoftware ist in der vereinbarten Vergütung enthalten. Änderungen und Erweiterungen der Individualsoftware erfolgen, außer im Rahmen der Mängelhaftung, nur gegen gesonderte Vergütung.
3.4.3 Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Individualsoftware beim AN. Der AG ist daher insbesondere nicht berechtigt, die Individualsoftware beliebig zu kopieren und weiterzugeben, zu verändern, zurück zu entwickeln oder zurückzuübersetzen, sowie einzelne Programmteile herauszulösen.
- 4. Lieferung, Gefahrübergang, Abnahme**
4.1 Soweit Leistungen des AN nicht vor Ort zu erbringen sind, erfolgen etwaiger Versand und Transport von Leistungsgegenständen auf Rechnung und Gefahr des AG. Der AN ist zur Versicherung der Leistungsgegenstände nicht verpflichtet.
4.2 Sind vom AN geschuldete Leistungen in Räumlichkeiten des AG, oder auf dessen Weisung in Räumlichkeiten Dritter zu erbringen, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs, sowie der Verschlechterung der zum Zwecke der Leistungserbringung in die jeweiligen Räumlichkeiten verbrachten Leistungsgegenstände spätestens mit deren Anlieferung auf den AG über. Dies gilt unabhängig davon, wann die Leistungserbringung abgeschlossen wird.
4.3 Soweit einzelne Leistungen des AN der Abnahme durch den AG bedürfen, so gelten diese im Falle der unberechtigten Verweigerung der Abnahme durch den AG mit dessen über einen bloßen Testbetrieb hinausgehender Nutzungsaufnahme, spätestens jedoch mit Ablauf von fünf Tagen nach Erklärung der Abnahmebereitschaft durch den AN als abgenommen.
- 5. Kündigung**
5.1 Macht der AG von dem ihm gem. § 649 Satz 1 BGB zustehenden Kündigungsrecht Gebrauch, so ist der AN zur pauschalen Berechnung des ihm nach § 649 Satz 2 BGB zustehenden Vergütungsanspruch wie folgt berechtigt, soweit er von einer konkreten Berechnung im Einzelfall absieht:
5.1.1 10% des jeweiligen Gesamtauftragswerts bei Kündigung vor Beginn der Leistungserbringung;
5.1.2 50% des jeweiligen Gesamtauftragswerts bei Kündigung nach Beginn der Leistungserbringung.
5.2 Das Recht des AG, den Nachweis tatsächlich geringerer Leistungen und Aufwendungen des AN zu erbringen, bleibt unberührt.
- 6. Nachrangigkeit der Mängelhaftung des AN**
Ist Bestandteil der vom AN zu erbringenden Leistungen auch die Lieferung von Standard Hard- bzw. Software so hat der AG diesbezügliche Mängelansprüche zunächst außergerichtlich gegenüber dem Hersteller der jeweiligen Leistungsgegenstände geltend zu machen. Insoweit tritt der AN die ihm zustehenden Mängelhaftungsansprüche hiermit an den AG ab und verpflichtet sich, ihm sachdienliche Auskünfte zu erteilen und vorhandene Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Der AG nimmt die Abtretung an. Sollte sich die außergerichtliche Geltendmachung der Mängelansprüche als erfolglos erweisen, so steht es dem AG frei, den AN nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen auf Mängelhaftung in Anspruch zu nehmen. Mit Erklärung der Inanspruchnahme tritt der AG die ihm vom AN abgetretenen Ansprüche an diesen ab. Der AN nimmt die Abtretung an.
- 7. Sachmängelhaftung**
7.1 Der AG hat dem AN Sachmängel unverzüglich nach Feststellung schriftlich anzuzeigen. Soweit ein Handelsgeschäft vorliegt, finden die Bestimmungen des § 377 HGB Anwendung.
7.2 Weisen Leistungen des AN zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs Sachmängel auf, so hat der AN das Recht, innerhalb angemessener Frist nach seiner Wahl entweder den Sachmangel im Wege der Nachbesserung zu beseitigen, oder erneut zu leisten. Soweit technisch möglich, kann die Nachbesserung auch mittels Daten-Fernübertragung erfolgen.
7.3 Schlägt die Nachbesserung oder die Neuvernahme der Leistung fehl, kann der AG nach seiner Wahl entweder eine angemessene Herabsetzung der vereinbarten Vergütung oder die Rückabwicklung des Vertrags verlangen. Für etwaige Schadenersatzansprüche des AG gelten die Bestimmungen der Ziffer 9.
7.4 Die Frist für die Verjährung der Sachmängelansprüche beträgt vom Tage des Gefahrübergangs an gerechnet zwölf Monate. Dies gilt nicht in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die gesetzlichen Regelungen über Hemmung oder Neubeginn der Verjährung bleiben unberührt.
- 7.5 Bei Mängelrügen dürfen Zahlungen des AG nur in einem Umfang zurückgehalten werden, der in einem angemessenen Verhältnis zu den vorliegenden Sachmängeln steht. Bei zu Unrecht erhobenen Mängelrügen ist der AN berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom AG ersetzt zu verlangen.
7.6 Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung der Leistungen von der geschuldeten Beschaffenheit, bei nicht reproduzierbaren Softwarefehlern und bei Mängeln infolge natürlicher Abnutzung. Sie bestehen ferner nicht bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, fehlerhafter bauseitiger Voraussetzungen oder technischer Angaben des AG, oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Werden vom AG oder Dritten unsachgemäß Änderungen oder Wartungs- und Pflegearbeiten vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.
7.7 Die Mängelhaftung für die Lieferung gebrauchter Gegenstände ist ausgeschlossen.
7.8 Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer 7 geregelten Ansprüche des AG wegen eines Sachmangels sind ausgeschlossen.
- 8. Rechtsmängelhaftung**
8.1 Die Leistungen sind lediglich im Land des Lieferortes frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (nachfolgend „Schutzrechte“) zu erbringen.
8.2 Sollte ein Dritter wegen der Leistungen gegen den AG berechnete Ansprüche aus Schutzrechten geltend machen, so haftet der AN innerhalb der in Ziffer 7.4 genannten Frist, indem er nach seiner Wahl und auf seine Kosten ein Benutzungsrecht erwirkt, oder die Leistung in der Weise nachbessert oder erneuert erbringt, dass keinerlei Schutzrechte verletzt werden. Ist dies dem AN nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem AG die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Im Übrigen richten sich Schadensersatzansprüche des AG nach den Bestimmungen der Ziffer 9.
8.3 In die Ziffer 8.2 genannten Verpflichtungen bestehen nur, wenn die Ansprüche des Dritten wegen der gelieferten Erzeugnisse selbst erhoben sind, soweit nicht der AN ausdrücklich eine weitergehende Haftung übernommen hat.
8.4 Bei Vorliegen sonstiger Rechtsmängel gilt Ziffer 7 entsprechend.
8.5 Weitergehende oder andere Ansprüche des AG wegen eines Rechtsmangels sind ausgeschlossen.
- 9. Sonstige Haftung, Rücktritt**
9.1 Der AN haftet für von ihm zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
9.2 Gleiches gilt für sonstige Schäden, die dem AG aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des AN, seiner gesetzlichen Vertreter und seiner Erfüllungsgehilfen entstehen.
9.3 Soweit der AN weder nach den Ziffern 9.1 und 9.2 noch aufgrund anderer zwingender Vorschriften, wie insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache o.ä., einer weitergehenden Haftung unterliegt, gilt die folgende Haftungsbeschränkung: Hält der AN eine vereinbarte Lieferfrist schuldhaft nicht ein, kann der AG, wenn und soweit er hierdurch einen Schaden erlitten hat, eine Verzugsentschädigung für jede vollendete Woche der Verspätung von 0,25 v. H. bis zur Höhe von im ganzen 5 v. H. des Wertes desjenigen Teiles der Leistung verlangen, die wegen der Verspätung nicht genutzt werden kann. Weitergehende Schadensersatzansprüche wegen Verzögerung der Leistung sowie Schadensersatzansprüche statt der Leistung, auch nach Ablauf einer etwaig gesetzten Nachfrist, sind ausgeschlossen. Das gesetzliche Rücktrittsrecht des AG bleibt unberührt.
9.3.2 Ist die Leistung des AN aufgrund dessen Verschulden unmöglich, ist der AG berechtigt, Schadensersatz bis zur maximalen Höhe von 5 v. H. des Wertes desjenigen Teiles der Leistung, der wegen Unmöglichkeit nicht genutzt werden kann, zu verlangen. Das gesetzliche Rücktrittsrecht des AG bleibt unberührt.
9.3.3 Bei vorübergehender Unmöglichkeit gilt Ziffer 9.3.1 entsprechend.
9.3.4 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der AN lediglich für den dem AN entstandenen vertragstypischen vorhersehbaren Schaden.
9.3.5 Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Bestellers (nachfolgend „Schadenersatzansprüche“), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch wegen des Verlusts von Informationen und Daten, sind ausgeschlossen.
9.4 Der AG wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Aufrechterhaltung der Sicherheit und des störungsfreien Betriebs einer Kommunikationslösung maßgeblich von der Aktualität der jeweils verwendeten Hard- und Software (insb. der Software zur Abwehr von Viren und Spyware sowie Firewalllösungen), sowie einer regelmäßigen Datensicherung abhängig ist. Dem AG wird daher geraten, eine Aktualisierung seines Systems auf den jeweils neuesten technischen Stand durch die frühzeitige Installation von Hard- und Software-Updates, sowie eine regelmäßige fachmännische Datensicherung sicherzustellen. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen haftet der AN daher insbesondere nicht für Schäden, die aufgrund der Nichtbeachtung der vorstehenden Empfehlung entstehen.
9.5 Schadensersatzansprüche nach dieser Ziffer 9 verjähren außer in den Fällen der Ziffern 9.1 und 9.2 sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz mit Ablauf der für Mängelansprüche geltenden Verjährungsfrist gemäß Ziffer 7.4.
9.5 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Bestellers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 10. Eigentumsvorbehalt**
10.1 Sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung vom AN gelieferten Erzeugnisse bleiben bis zu ihrer vollständigen Bezahlung Eigentum des AN.
10.2 Der AG ist weder zur Verpfändung, noch zur Sicherungsübereignung der Erzeugnisse berechtigt. Bei Pfändungen, Beschlagnahme oder vergleichbarer Maßnahmen Dritter hat der AG den AN unverzüglich zu unterrichten und ihn in zur Wahrung seiner Rechte erforderlichen Umfang auf eigene Kosten zu unterstützen. Vollstreckungsbeamte oder Dritte sind auf den zugunsten des AN bestehenden Eigentumsvorbehalt hinzuweisen.
- 11. Sonstiges**
11.1 Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Hamburg.
11.2 Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Netzplan GmbH (nachfolgend „AN“)

Teil II – Housing Leistungen und Leistungen im Zusammenhang mit Housing

1. **Geltungsbereich**
Dieser Teil II der Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet Anwendung auf sämtliche Housing-Leistungen des AN, insbesondere die Unterbringung von Servern sowie weiterer geeigneter Geräte des AG in einem Server-Rack (IT-System), Unterstützung des AG bei der Installation des IT-Systems sowie Leistungen zur Anbindung des IT-Systems an das Internet. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung des AN.
2. **Grenzen der Leistungserbringung**
 - 2.1 Leistungen zum Betrieb und zur Wartung des IT-Systems, einschließlich der Sicherung der auf dem IT-System vorgehaltenen Daten, erbringt AN nur auf Basis gesonderter schriftlicher Vereinbarung. Wird eine solche nicht abgeschlossen, ist AG für diese Leistungen selbst verantwortlich.
 - 2.2 Die Leistungen des AN bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem Übergabepunkt des internen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem vom Kunden übergebenen IT-System. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des internen Datenkommunikationsnetzes durch den AN ist nicht möglich. Die erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist nicht geschuldet.
3. **Verfügbarkeit**
AN erbringt die Leistungen zur Anbindung der auf dem IT-System abgelegten Inhalte an das Internet mit einer Verfügbarkeit von 95 % gerechnet auf das Kalenderjahr abzüglich eventueller Wartungszeiten. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen unter Umständen nicht oder nicht in vollem Umfang zur Verfügung.
4. **Obliegenheiten des AN**
 - 4.1 AN gewährt AG und von ihm autorisierten Personen nach vorheriger Absprache zu den üblichen Geschäftszeiten Zugang zum IT-System. Hierbei sind die berechtigten Sicherheitsinteressen des AN oder von ihm eingesetzter Dritter zu wahren. Aufwand des AN im Zusammenhang mit der Zugangsgewährung kann mit dem jeweils aktuellen Stundensatz abgerechnet werden.
 - 4.2 AN wird AG unverzüglich anzeigen, wenn er Kenntnis von Umständen erlangt, die eine Beschädigung des IT-Systems erwarten lassen.
5. **Leistungserbringung durch Dritte / Geltung von Dritt-AGB**
AN ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter zu bedienen. AG erkennt an, dass die Vertragsbedingungen zwischen dem Dritten und AN, soweit sie Pflichten des AN oder Rechte des Dritten betreffen, gegenüber dem AG in entsprechender Weise gelten. Der Inhalt der Vertragsbedingungen zwischen dem Dritten und AN ist AG bekannt. Auf Wunsch werden die Vertragsbedingungen vom AN zusammen mit diesen AGB übersandt. Bei Widersprüchen gelten diese AGB vorrangig.
6. **Pflichten des AG**
 - 6.1 AG verpflichtet sich, dem AN zum Zwecke des Housings nur Geräte (einschließlich aufgespielter Software) zu übergeben, die die Datensicherheit und den Datenfluss im Kommunikationsnetz des AN oder eines Drittanbieters nicht beeinträchtigen können. Soweit dem AG Zugriff auf die Server-Racks gewährt wird, ist dieser zum pfleglichen Umgang verpflichtet. Gefährdet der Betrieb des IT-Systems den Betrieb, die Integrität oder die Sicherheit des Kommunikationsnetzes oder anderer Geräte, ist AN berechtigt, die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz ganz oder teilweise einzustellen, bis eine Gefährdung nicht mehr zu erwarten ist.
 - 6.2 AN stellt sicher, dass die Vermittlung von auf dem IT-System zur Nutzung vorgehaltenen Inhalten nicht gegen gesetzliche Bestimmungen, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verstößt. AN ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt hat, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren. Die vom AG auf dem IT-System vorgehaltenen Inhalte stellen für den AN fremde Inhalte dar. Der AG stellt den AN von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
 - 6.3 Im Falle der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den AN auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet ist der AN berechtigt, die Anbindung dieser Inhalte ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. AN wird den AG hierüber unverzüglich informieren.
 - 6.4 AG ist nicht befugt, den vom AN zur Verfügung gestellten Raum zur Unterbringung des IT-Systems ohne Zustimmung des AN Dritten zu überlassen.
7. **Vertragslaufzeit / Kündigung**
 - 7.1 Sämtliche Server-Housing Verträge gelten für eine erstmalige Vertragsperiode von drei Jahren ab Vertragsschluss, soweit nichts anderes vereinbart ist.
 - 7.2 Soweit AG ein eigenes IT-System verwendet, kann er das übergebene IT-System jederzeit zurücknehmen. Der Bestand des Vertragsverhältnisses wird hierdurch nicht berührt.
 - 7.3 Der Vertrag verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf der erstmaligen oder jeder darauffolgenden Vertragsperiode schriftlich gekündigt wird. Maßgeblich für den Kündigungszeitpunkt ist der Zugang beim AN.
 - 7.4 Die Erbringung der Leistungen durch AN ist daran gebunden, dass AG seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt AG für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann AN die Leistungen vorübergehend einstellen oder das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
 - 7.5 Die Kündigung aus sonstigem wichtigem Grund bleibt unberührt.
 - 7.6 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist AG zur unverzüglichen Rücknahme des IT-Systems verpflichtet.
8. **Ergänzende Geltung der AGB Teil I**
Ergänzend zu diesem Teil II der Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden die Bestimmungen des Teils I der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der Netzplan GmbH (nachfolgend „AN“)

Teil III – Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

1. **Geltungsbereich**
Kann im Zuge der Vertragserfüllung durch den AN ein Zugriff auf personenbezogene Daten des AG nicht ausgeschlossen werden, so gelten im Hinblick auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch den AN ergänzend die Bestimmungen dieses Teils III der AGB. Diese Bestimmungen konkretisieren insoweit die gegenseitigen Pflichten der Vertragspartner im generellen Umgang mit den Daten des AG.
2. **Dauer des Auftrags**
Der Auftrag zur Datenverarbeitung gilt für die Dauer des zugrundeliegenden Hauptvertrags. Er kann von beiden Vertragspartnern vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende gekündigt werden. Die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
3. **Gegenstand des Auftrags, Konkretisierung des Auftragsinhalts**
3.1 Gegenstand des Auftrags sowie Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung ergeben sich aus dem zugrundeliegenden Hauptvertrag. In der Regel handelt es sich um eine oder mehrere der folgenden Tätigkeiten: Serverwartung/-administration, Clientwartung/-administration, Netzwerkwartung/-administration, Telefonie, Fernwartung, Vor-Ort-Service, Hosting Webserver/Server.
3.2 Gegenstand der Verarbeitung können insb. die folgenden Datenarten sein: Personenstammdaten, Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail), Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse), Kundenhistorie, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten, Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen) sowie sonstige personenbezogene Daten.
3.3 Der Kreis der von der Verarbeitung betroffenen Personen kann Kunden, Interessenten, Abonnenten, Beschäftigte, Lieferanten, Handelsvertreter, Ansprechpartner sowie sonstige Betroffene umfassen.
4. **Technisch-organisatorische Maßnahmen**
4.1 AN hat AG im Vorfeld der Auftragsvergabe über die von ihm getroffenen gem. Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen (auszugsweise aufgeführt in Ziff. 12) zum Zwecke der Prüfung in Kenntnis gesetzt. Soweit der AG bei Vertragsschluss diesen nicht widersprochen hat, bilden die Maßnahmen die Grundlage des Auftrags. Ergibt eine Prüfung/ein Audit des AG einen Anpassungsbedarf, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.
4.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit wird es dem AN gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der vereinbarten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.
5. **Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten**
5.1 Der AN darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden nur nach dokumentierter Weisung des AG berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den AN wendet, wird der AN dieses Ersuchen unverzüglich an den AG weiterleiten.
5.2 Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des AG unmittelbar durch den AN sicherzustellen.
6. **Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des AN**
Zur Erfüllung der gesetzlichen Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO gewährleistet der AN die Einhaltung der nachfolgenden Vorgaben:
6.1 Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten (DSB), der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DS-GVO ausübt. Die jeweils aktuellen Kontaktdaten des DSB sind auf der Homepage des AN hinterlegt.
6.2 Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. AN 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. AN und jede dem AN unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des AG verarbeiten einschließlich der hierin eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
6.3 AG und AN arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
6.4 Die unverzügliche Information des AG 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 AN ermittelt.
6.5 Soweit der AG 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 AN ausgesetzt ist, hat ihn der AN angemessen zu unterstützen.
6.6 Der AN 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.
6.7 Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem AG im Rahmen der ihm hierin eingeräumten Kontrollbefugnisse.
7. **Unterauftragsverhältnisse**
7.1 Der AN darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des AG beauftragen. Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel bestehender Unterauftragnehmer sind zulässig, soweit der AN eine solche Auslagerung dem AG angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und der AG nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem AN schriftlich oder in Textform Einspruch erhebt und eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird. Derzeit werden folgenden Unterauftragnehmer vom AN genutzt: n@work GmbH, Wandalenweg 35, 20097 hamburg.
7.2 Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des AG an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.
7.3 Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der AN die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.
8. **Kontrollrechte des AG**
8.1 Der AG hat das Recht, im Benehmen mit dem AN 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 AN zu überzeugen.
8.2 Der AN verpflichtet sich, dem AG auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.
8.3 Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den AG kann der AN Aufwendungsersatz in angemessener Höhe geltend machen.
9. **Mitteilung bei Verstößen des AN**
9.1 Der AN unterstützt den AG 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.
9.2 Die Unterstützung gem. 9.1. erfolgt insbesondere durch:
9.2.1 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;
9.2.2 die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den AG zu melden;
9.2.3 die Verpflichtung, dem AG im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
9.2.4 die Unterstützung des AG für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung;
9.2.5 die Unterstützung des AG im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.
9.3 Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des AN zurückzuführen sind, kann der AN eine angemessene Vergütung beanspruchen.
10. **Weisungsbefugnis des AG**
10.1 Mündliche Weisungen bestätigt der AG unverzüglich (mind. Textform).
10.2 Der AN hat den AG unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der AN ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den AG bestätigt oder geändert wird.
11. **Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten**
11.1 Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des AG 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.
11.2 Nach Beendigung des Auftrags zur Datenverarbeitung hat der AN nach Aufforderung durch den AG sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, entweder dem AG auszuhandigen oder datenschutzgerecht zu vernichten. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.
11.3 Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den AN entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Auftragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Auftragsende dem AG übergeben.
12. **Technisch Organisatorische Maßnahmen (Auszug)**
12.1 Allgemein
Beschäftigte des AN unterliegen der Geheimhaltungspflicht und sind auf die Einhaltung der Vertraulichkeit (Datengeheimnis) verpflichtet.
AN informiert seine Beschäftigten über relevante Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen und ihre jeweiligen Aufgaben. Außerdem informiert AN seine Beschäftigten über mögliche Konsequenzen beim Verstoß gegen die Sicherheitsvorschriften und -verfahren.
Ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter ist gestellt und u.a. unter info@dataguard.de erreichbar.
12.2 Vertraulichkeit
Zutrittskontrolle (Räume und Gebäude)
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen gewährleisten wir durch ein elektronisches Zutrittskontrollsystem mit Transpondern, elektrische Türöffner, Alarmanlage, Videoanlage;
Zugangskontrolle (IT-Systeme, Anwendungen)
Keine unbefugte Systembenutzung gewährleisten wir durch Authentifikation von Benutzern, komplexe Kennwörter, automatische Sperrmechanismen, Verschlüsselung von Datenträgern, Zugriff über sicherer Verbindungen, Zwei-Faktor-Authentifikation;
Zugriffskontrolle (auf Daten),
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems gewährleisten wir durch Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte, Protokollierung von Zugriffen
12.3 Integrität
Weitergabekontrolle (von Daten)
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport gewährleisten wir durch Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN);
12.4 Verfügbarkeit und Belastbarkeit
Verfügbarkeitskontrolle (von Daten)
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust gewährleisten wir durch Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site), unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Virenschutz, Firewall, Meldewege und Notfallpläne;
12.5 Rasche Wiederherstellbarkeit durch Recovery-Tests und Prüfung von Szenarien
Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung
Datenschutz-Management;
Incident-Response-Management / Ticket-System;
Auftragskontrolle
Keine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von Art. 28 DS-GVO ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers gewährleisten wir durch eindeutige Vertragsgestaltung, formalisiertes Auftragsmanagement, strenge Auswahl des Dienstleisters, Nachkontrollen.