

VERTRAGSBEDINGUNGEN

vertical[®] – IT AS A SERVICE

Stand: Oktober 2021

Geschäftsführer:
Alexandre Seifert
Daniel Fratzscher

Amtsgericht Frankfurt
HRB 124729
USt.-IdNr. DE 270732305

vertical IT-Service GmbH
Otto-Volger-Straße 3-5a/b
65843 Sulzbach (Taunus)
info@vertical.de
+49 6196 80170

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Die vorliegenden Vertragsbedingungen gelten für alle Geschäfte zwischen der vertical IT-Service GmbH (vertical) und dem Endkunden (Kunde) - nachfolgend auch als „Parteien“ bezeichnet - mit IT-Diensten aus dem Portfolio „vertical® - IT AS A SERVICE“ von vertical.
- 1.2 Der Kunde bucht bei vertical einen oder mehrere IT-Dienste. Diese durch vertical bereitgestellten und betriebenen IT-Dienste werden fortfolgend als „v-Services“ bezeichnet.
- 1.3 vertical schuldet dem Kunden im Rahmen des vorliegenden Vertrags den Betrieb, ordnungsgemäße Funktionalität sowie einen für den geschäftlichen Anwendungsbereich angemessenen Schutz der gebuchten v-Services.
 - a) Um dies zu gewährleisten, sorgt vertical für ein am Markstandard ITIL ausgerichtetes IT-Service Operation Konzept, das den Betrieb, die Überwachung (Event Management), die Wartung (IT Operations Control), die Zugriffsverwaltung (Access Management) und bei Bedarf die Entstörung (Incident und Problem Management) sowie Sicherheit (Cyber Security Management) der angebotenen v-Services umfasst.
 - b) vertical sichert zu, für alle IT-Service Operation Prozesse ausschließlich qualifiziertes Personal, Subunternehmer und Lieferanten einzusetzen.
- 1.4 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Nutzungszeit bzw. Vertragslaufzeit beschränkte Recht, auf die Hard- bzw. Softwarefunktionalitäten der gebuchten v-Services (maßgeblich mittels Internet) zuzugreifen. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.
- 1.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die bereitgestellten v-Services über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die bereitgestellte Hard- und Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu vermieten oder zu veräußern.
- 1.6 Konkrete Leistungspflichten und Leistungsrechte der Parteien ergeben sich erst mit Gegenzeichnung einer Bestellung. Neben den vorliegenden Vertragsbedingungen gilt für die jeweils vertragsgegenständlichen v-Services die optionale Dienstbeschreibung (bzw. Whitepaper) die – sofern vorhanden - unter <https://www.vertical.de/downloads/> zu finden sind, ohne dass es einer gesonderten Unterzeichnung dieser bedarf.
- 1.7 Inhalt und Umfang der Leistungen werden im Einzelnen durch das Auslösen der Bestellung im vertical® Designer durch eine bestellberechtigte Person (Bestellung) vereinbart. Dabei handelt es sich um die Ansprechpartner gemäß Ziffer 14.2.
- 1.8 Bei Widersprüchen gelten die zwischen den Parteien vereinbarten Regelungen in folgender Rangfolge:
 1. die Vereinbarungen (und optionalen Anlagen) in der jeweiligen Bestellung, die allen anderen Regelungen vorgeht
 2. die Regelungen der optionalen Dienstbeschreibung (bzw. Whitepaper) sowie deren Anlagen zu einem v-Service, die – sofern vorhanden – unter <https://www.vertical.de/downloads> zu finden sind.

3. die vorliegenden Vertragsbedingungen „vertical® – IT AS A SERVICE“
4. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertical IT-Services GmbH (zu finden unter <https://www.vertical.de/AGB>)

Andere, nicht in einer Bestellung enthaltene, individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien stehen in der Rangfolge der Bestellung gleich.

- 1.9 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn vertical ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichungen von diesen Vertragsbedingungen sind nur wirksam, wenn die Parteien sie schriftlich bestätigen. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 1.10 vertical behält sich das Recht vor, die v-Services und die zugehörigen Dienstbeschreibungen jederzeit zu ändern, soweit dies durch sich ändernde regulatorische, technische, wirtschaftliche oder sicherheitstechnische Verhältnisse erforderlich ist oder zu Verbesserungen des v-Services führt.
- 1.11 vertical ist mit einem Vorlauf von 3 Monaten berechtigt, die vorliegende Vereinbarung sowie Eigenschaften der v-Services zu ändern oder zu ergänzen. Entsprechende Änderungen teilt vertical dem Kunden schriftlich mit. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam. Auf diese Rechtsfolge weist vertical den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ebenfalls schriftlich hin. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so steht ihm ein Sonderkündigungsrecht für den betroffenen v-Service zu. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall maximal 8 Wochen, unabhängig von der Laufzeit des v-Services.

2. Anwenderunterstützung

- 2.1 Der ServiceDesk von vertical ist die zentrale Schnittstelle für fachliche Anliegen zwischen den Endanwendern des Kunden und vertical. Im ServiceDesk werden Störungsmeldungen, Bestell- und Änderungsanfragen sowie Serviceanfragen allgemeiner Art (fortfolgend zusammenfassend als Serviceanfragen bezeichnet) entgegengenommen und koordiniert.
- 2.2 Die Bearbeitung der Serviceanfragen im ServiceDesk geschieht zu den Servicezeiten: Montag bis Freitag zwischen 07:30 und 18:00 Uhr (ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage).

Unabhängig der Servicezeiten des ServiceDesk wird vertical die zentralen, kundenübergreifenden v-Services vertical® Web, vertical® Mail, vertical File® und vertical® Unified Communications an 24h am Tag, 7 Tage die Woche überwachen und Totalausfälle auch außerhalb der Servicezeiten bearbeiten.
- 2.3 Die Bearbeitung von Störungsmeldungen erfolgt innerhalb der unter „Operational Level Agreements (OLA)“ genannten Reaktionszeiten.
- 2.4 Serviceanfragen können jederzeit unter Nennung des Benutzernamens (Anmeldeadresse für v-Services), Kontaktdaten und Schilderung des Anliegens wie folgt im ServiceDesk aufgegeben werden:
 - a) per E-Mail support@vertical.de
 - b) per Serviceticket über die vertical® WebApp für Windows PCs und Smartphones

c) per Telefon (Tel. +49 6196 80 17 200)

3. Service Level Agreement (SLA)

3.1 Der Gegenstand der konkreten Leistungserbringung ergibt sich aus der Bestellung.

3.2 Für die hardwareunabhängigen, softwarebasierten v-Services (SOFTWARE-v-Services), wie beispielsweise vertical® Web, vertical® Mail, vertical® File, vertical® Unified Communications, virtual Desktop, Voice Connect, Windows Server und SQL Plattformen, wird eine Dienst-verfügbarkeit von mindestens 99,8% pro Monat zugesichert (gemessen an 24 Stunden am Tag, multipliziert mit der Anzahl an Kalendertagen im jeweiligen Monat).

3.3 Die Höhe der Gutschrift für Unterschreitungen der Dienstverfügbarkeit ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Prozentsatz der monatlichen Dienstverfügbarkeit	Dienstgutschrift
< 99,8 %	10%
< 98 %	25

3.4 Für Probleme mit Hardware-basierten v-Services (HARDWARE-v-Services), wie vertical® Note, vertical® Link, vertical® Desk und vertical® Conference, gelten die im nachfolgenden Kapitel „Operational Level Agreements (OLA)“ vereinbarten Reaktionszeiten. Eine prozentuale Dienstverfügbarkeit wird für diese Dienste nicht zugesichert. Die Höhe der Gutschrift für Unterschreitungen der zugesicherten Reaktionszeiten ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Überschreitung der vereinbarten Reaktionszeit	Dienstgutschrift
> 5% der Incidents	10%
> 10% der Incidents	25%

3.5 Wird das zugesicherte Leistungsniveau unterschritten, so erhält der Kunde eine Gutschrift auf die Monatsgebühr des von der Unterschreitung betroffenen v-Services. Darüber hinaus- gehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, vertical hat die Unterschreitung des SLA vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten.

3.6 Die maximale Höhe der sich für jeden Monat aus SLA Verletzungen ergebenden Gutschrift ist dabei stets auf die Beträge gedeckelt, die der Kunde vertical monatlich für die Inanspruchnahme der jeweiligen, von der Unterschreitung der Verfügbarkeit betroffenen, v-Services schuldet.

3.7 Der Kunde hat berechnete Ansprüche auf Gutschriftenerteilung innerhalb von vier Wochen nachdem er Kenntnis von der Unterschreitung des Leistungsniveaus hat, schriftlich geltend zu machen. Maßgeblich ist der Zugang der Geltendmachung. Macht der Kunde Ansprüche nicht oder verspätet geltend, verfallen seine Ansprüche ersatzlos. Bei berechtigten Ansprüchen erstellt vertical eine Gutschrift. Dem Kunden ist es nicht

gestattet, seine Rechnung eigenmächtig und ohne Vorliegen einer Gutschrift zu kürzen oder aufzurechnen.

- 3.8 Die nachfolgenden Ereignisse bzw. Leistungsstörungen sind von vertical nicht zu vertreten und es entfallen die vertical treffenden Leistungspflichten, etwaig übernommene Gewährleistungen bzw. die Service- und Verfügbarkeitszusagen und insbesondere die damit verbundenen Pönalen (Gutschriften):
- a) Bei geplanten Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, die Dienstbeeinträchtigungen erfordern. vertical wird sich bemühen, die Arbeiten auf das erforderliche Minimum zu beschränken und wird den technischen Ansprechpartner des Kunden zuvor per E-Mail informieren. vertical ist berechtigt ein wöchentliches Standard-Wartungsfenster zu definieren, an dem es zu Dienst einschränkungen kommen kann und über das nicht separat informiert werden muss.
 - b) Bei Notfall-, Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, deren Erforderlichkeit nicht von vertical zu vertreten sind (z.B. Cyberangriffe);
 - c) Bei Eingriffen, Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, dessen Kunden oder Dritten (die nicht Erfüllungsgehilfen von vertical sind), wenn und soweit diese für die Leistungsstörung ursächlich sind;
 - d) Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von vertical) verursacht wird, insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter;
 - e) Für den Fall, dass – ohne ein Verschulden von vertical oder deren Erfüllungsgehilfen – für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderliche Genehmigungen, Gestattungen oder Erlaubnisse nicht vorliegen, nach Vertragsabschluss geändert oder widerrufen werden und eine erneute Genehmigung für vertical nicht, nicht kurzfristig oder nur mit einem unangemessenen wirtschaftlichen Aufwand zu erlangen ist;
 - f) Für den Fall, dass vertical einen Bescheid oder ein Urteil oder eine sonstige Entscheidung von einem Gericht, einer Strafverfolgungsbehörde oder einer (anderen) Behörde zugeht, wonach ein weiterer Betrieb des Kundenequipments einstweilen oder endgültig untersagt wird;
 - g) Bei Vorliegen höherer Gewalt, soweit vertical oder deren Erfüllungsgehilfen nicht an der Schadensverursachung schuldhaft mitgewirkt haben. Ein Ereignis höherer Gewalt ist jedes Ereignis, das seine Ursache außerhalb der zumutbaren Kontrolle der jeweiligen Partei findet, z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Aufstände, Widerstand gegen die Staatsgewalt, behördliche oder militärische Maßnahmen, Streik, Unruhen, Insolvenzen von für die Leistungserbringung erforderlichen Zulieferern, Handlungen oder Unterlassungen Dritter, für die die betroffene Partei nicht verantwortlich ist.

vertical wird den Kunden, soweit dies den Umständen nach möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses informieren. Hält die einzelne Leistungsstörung, die nicht vom Kunden oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten ist, länger als zwei zusammenhängende Werkzeuge an und führt diese zur Unmöglichkeit der Leistung, ist auch der Kunde ab diesem Zeitpunkt so lange von seiner Leistungspflicht hinsichtlich der betroffenen Dienstleistungsverpflichtung befreit, bis die Störung, die

zur Unmöglichkeit der Leistung führt, behoben ist.

4. Operational Level Agreements (OLA)

- 4.1 vertical sichert dem Kunden während der Servicezeiten des ServiceDesk (s. Kapitel „Anwender-unterstützung“) maximale Reaktionszeiten im Falle der Beeinträchtigung / Störung (Incidents) eines v-Services zu.
- 4.2 Die Reaktionszeit ist definiert als die Zeit ab Bekanntwerden und Erfassung des Incidents (Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden im ServiceDesk) bis zur Qualifizierung des Falls und Weiterleitung an das zuständige Fachteam zur weiteren Bearbeitung.
- 4.3 Die Entstörungszeit selbst differiert je nach Art und Umfang des Incidents und ist nicht OLA relevant.
- 4.4 Die maximal geschuldete Reaktionszeit ergibt sich aus der Dringlichkeit, mit der der Anwender das Problem meldet und der %-Anzahl der von der Störung betroffenen Dienstbenutzer. Die folgende Tabelle stellt die maximal geschuldeten Reaktionszeiten dar:

Impact (betroffene Dienstbenutzer)		> 25 %	≤ 25%	≤ 5%
Dringlichkeit	Major Incident	1 Std.	1 Std.	1 Std.
	Hoch	2 Std.	4 Std.	8 Std.
	Mittel	4 Std.	8 Std.	16 Std.
	Niedrig	8 Std.	16 Std.	32 Std.

- 4.5 Bei allen für den Kunden betriebskritischen Incidents können die benannten Ansprechpartner des Kunden für kaufmännische, technische und sicherheitstechnische Fragen sowie die Geschäfts-leitung des Kunden bei vertical zudem jederzeit einen so genannten „Major Incident“ eröffnen. Im Major Incident Fall verkürzt sich die Reaktionszeit während der Servicezeiten auf eine Stunde.
- 4.6 Im Major Incident Fall verpflichten sich beide Parteien umgehend, jeweils einen verantwortlichen „Manager on Duty“ als gegenseitige Kommunikationsschnittstelle zu benennen, bis der Major Incident gelöst ist. vertical wird den Ansprechpartner des Kunden laufend über den Stand und den Erfolg der Incident-Beseitigung informieren.
- 4.7 Der Wiederherstellungsplan bei einem Major Incident priorisiert die schnelle Wiederherstellung der Grundfunktionalität des v-Services, um Schäden für das Kerngeschäft des Kunden abzuwenden. Kompromisse in der Service-Geschwindigkeit oder zu Lasten des Funktions- umfanga / Anwenderkomforts werden im Wiederherstellungsplan unter Abwägung der Vor- und Nachteile und in Abstimmung mit dem Kunden akzeptiert. Eine nachhaltige, vollumfängliche Überführung in den ursprünglichen Zustand des v-Services wird in einem solchen Fall nachgelagert.

5. Bereitstellung von v-Services

- 5.1 Die Bereitstellung der in der Bestellung vereinbarten Leistungen erfolgt zu dem in der Bestellung benannten Vertragsbeginn. Kann vertical den Termin nicht einhalten, erhält der Kunde eine Mitteilung über den neuen Bereitstellungstermin.
- 5.2 Wird der in dem Bereitstellungstermin von vertical um mehr als 4 Wochen überschritten, so steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht von dem Vertrag zu. Weitere

Ansprüche des Kunden bestehen nicht.

5.3 vertical stellt dem Kunden die bestellten v-Services wie folgt bereit:

- a) Für SOFTWARE-v-Services erhält der Kunde eine E-Mail mit allen Zugangsinformationen (z.B. Zugangsw Webseite, Softwareinstaller, Benutzerzugangsdaten).
- b) HARDWARE-v-Services werden dem Kunden entgeltfrei zu einer beliebigen Adresse innerhalb der Bundesrepublik Deutschland gesendet.

5.4 Die über die zuvor benannten Bereitstellungaktivitäten hinaus notwendigen Arbeiten zur Integration der v-Services in die kundeneigene Umgebung (z.B. Aufbau und Anschluss von vertical® Endgeräten; Anpassung von Netzwerk- und Firewallregeln; Herstellung der technischen Koexistenz mit bestehenden IT-Services) sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht von vertical. Diese Aufwendungen erfolgen durch den Kunden selbst, einem Dritten (Integrationspartner) oder als separater Auftrag durch vertical.

6. Vergütung

6.1 Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der initialen Bestellung sowie nachträglichen Zu- oder Abbestellungen von v-Services. Variable Leistungsanteile (wie benötigter Datenspeicher oder Beratungstage) werden nach Inanspruchnahme zu folgenden Konditionen abgerechnet:

a) Belegter Speicher:

Performace Storage (SSD) – z.B. für Datenbanken / Serveranwendungen	Preis pro GB = 0,199€ / Monat
Standard Storage (HDD inkl. SSD Cached) – z.B. für Backups	Preis pro GB = 0,059€ / Monat
Object Storage - z.B. für vFile	Preis pro GB = 0,059€ / Monat

b) Beratertage nach Angebot und separater Kundenfreigabe

6.2 Alle angegebenen Preise sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.

6.3 Die bestellten v-Services werden zum 01. eines Monats für den jeweiligen Kalendermonat im Voraus in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail.

6.4 Das Zahlungsziel beträgt 10 Kalendertage.

6.5 Die Zahlung erfolgt per Lastschrift oder wahlweise Überweisung.

6.6 Untermonatig bereitgestellte v-Services sind, beginnend mit dem Tag der Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen und werden mit der nächsten Abrechnung berechnet.

6.7 Sonstige Leistungen, insbesondere variable Leistungsanteile, werden nach Erbringung der Leistung mit der nächsten Monatsrechnung abgerechnet.

6.8 Der Kunde muss Einwendungen gegen Rechnungen von vertical unverzüglich, spätestens 10 Werktage nach Zugang der Rechnung, schriftlich unter konkreter Formulierung der Beanstandung erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung der Rechnung. Die Geltendmachung etwaiger Gewährleistungsrechte bleibt von dieser Regelung unberührt.

6.9 Ist der Kunde mit Zahlungen in Verzug, so ist er zur Zahlung von Verzugszinsen

gemäß § 288 Absatz (2) BGB verpflichtet. vertical ist berechtigt, auch einen etwaigen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

- 6.10 Im Falle des Zahlungsverzugs in Höhe von zwei Monatsgebühren ist vertical berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen bzw. den Zugang des Kunden zu sperren, wenn vertical dies mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angekündigt hat. Der Kunde bleibt auch im Falle der Aussetzung/Sperrung der Leistungen verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Entgelte zu zahlen.
- 6.11 vertical kann seine Leistungen bei berechtigtem Interesse jederzeit von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit zur Befriedigung aller Forderungen aus dem Vertragsverhältnis abhängig machen, wenn bekannt wird, dass der Kunde mit Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Verträgen im Rückstand ist oder sonst objektiv begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen. Die Sicherheit kann in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes erfolgen.
- 6.12 vertical kann die Preise der v-Services im Warenkorb jederzeit anpassen. Für bereits bestellte Leistungen gilt:

Der monatliche Beitrag für bestellte Leistungen kann von vertical im vertical Designer angepasst werden. Dem Kunden wird für bereits gebuchte v-Services Preisstabilität für die jeweilige (Mindest-)Laufzeit zugesichert. Dem Kunden steht in diesem Fall und bei sonstigen Änderungen der Vertragsbedingungen zu Ungunsten des Kunden ein Sonderkündigungsrecht für den betroffenen v-Service zu. Die Kündigung muss binnen 4 Wochen nach Bekanntgabe schriftlich erfolgen. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall maximal 8 Wochen, unabhängig von der Laufzeit des v-Services.

7. Verpflichtungen des Kunden

- 7.1 Der Kunde stellt die für den Einsatz von v-Services benötigten technischen Voraussetzungen sicher. Über eine separate Beauftragung können dafür benötigte Komponenten oder Dienstleistungen von vertical bezogen werden.
- 7.2 Der Kunde wird mit oder unter den ihm von vertical zur Verfügung gestellten v-Services keine rechtswidrigen Inhalte anbieten, vorhalten, bereitstellen, nutzen, verarbeiten, speichern, verbreiten oder zugänglich machen, auf diese weiterleiten oder auf solche z.B. durch Links hinweisen. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller auf ihn oder seine Leistungen anwendbaren Gesetze und Bestimmungen. vertical trifft keinerlei Prüfungspflicht. Der Kunde ist für seine und die Inhalte, Handlungen und Unterlassungen seiner Kunden im Verhältnis zu vertical und etwaig geschädigten Dritten ausschließlich selbst verantwortlich.
- 7.3 Der Kunde verpflichtet sich, die v-Services nicht missbräuchlich zu nutzen. Zur Vermeidung einer missbräuchlichen Nutzung gehört insbesondere die Pflicht des Kunden:
- a) Die v-Services nicht zu stören, zu verändern oder zu beschädigen;
 - b) keine Viren, unzulässigen Werbesendungen, Kettenbriefe oder sonstigen belästigenden Nachrichten zu übertragen;

- c) Dienstleistungen nur als Endkunde im dafür üblichen Umfang zu nutzen
 - 7.4 Störungen bei der Erbringung der von oder über vertical erbrachten Dienste hat der Kunde unverzüglich bei vertical anzuzeigen und vertical in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen. Sofern der Kunde eine Störung behauptet und eine solche tatsächlich nicht vorliegt, ist vertical berechtigt, dem Kunden die hierdurch verursachte Arbeitsleistung zu berechnen.
 - 7.5 Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.
 - 7.6 vertical ist berechtigt, den Kunden unter Nennung seiner Firma und seines Logos als Referenzkunden zu benennen.
 - 7.7 Der Kunde ist verpflichtet, vertical schriftlich über Standortänderung, technische Umbauten oder technische Änderungen, die nicht durch vertical oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen, sofern diese Informationen für die ordnungsgemäße Ausübung der Tätigkeit von vertical relevant sein könnten.
 - 7.8 Sämtliche technische Ausstattungen und Geräte, die vertical dem Kunden im Rahmen der v-Services überlässt und die nicht vom Kunden käuflich erworben wurden, verbleiben im Eigentum von vertical oder deren Finanzierungspartner und sind nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ordnungsgemäß abzubauen und an vertical zurückzugeben. Der Kunde darf entsprechende Kennzeichnungen von vertical auf den Geräten nicht entfernen und ist verpflichtet, Dritte auf die Eigentumsverhältnisse hinzuweisen.
8. Anpassung, Skalierung und Ausstiegsunterstützung im Falle der Vertragsbeendigung
- 8.1 v-Services können während der Vertragslaufzeit und unter Berücksichtigung der in der Bestellung ausgewiesenen (Mindest-)Laufzeit eines v-Services über den vertical® Designer zu- und abgebucht werden. Über den vertical® Designer wird der abrechnungsrelevante Kundenbestand an v-Services reflektiert.
 - 8.2 Im Rahmen der vorgesehenen Dienstoptionen und unter Berücksichtigung der technischen Machbarkeit können Änderungen und Individualanpassungen jederzeit vom Kunden angefragt werden. Ein entsprechendes Angebot sowie die Richtlinien zum Änderungsverfahren stellt vertical dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
 - 8.3 Im Falle der Beendigung der Zusammenarbeit stellt vertical dem Kunden alle kundenspezifischen Daten in zeitgemäßer, maschinenlesbarer Form und im jeweils für den zu Grunde liegenden Dienst typischen Format zur Verfügung.
 - a) Dies umfasst insbesondere alle Dokumente aus persönlichen und Team-Speichern, alle E-Mailpostfächer, alle vom Kunden bestellten Datenbanken und virtuelle Server.
 - b) Die damit verbundenen Aufwände werden dem Kunden pauschal zu zwei Monatspauschalen des jeweiligen v-Services in Rechnung gestellt.
 - 8.4 Auf Verlangen des Kunden erbringt vertical entgeltlich nach Aufwand alle Leistungen,

die zur Überleitung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten erforderlich sind (z.B. die Migration auf ein anderes IT-System, die Beistellung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die Durchführung von Schulungen). vertical wird mit dem Kunden und dem vom Kunden benannten Dritten eng zusammenarbeiten und sicherstellen, dass während der Überleitung keine Störungen der Leistungserbringung auftreten und der Kunde oder der vom Kunden benannte Dritte in der Lage ist, den Betrieb der vertragsgegenständlichen Dienste möglichst unterbrechungsfrei zu erbringen.

- 8.5 Die Details der Unterstützungsleistungen werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln. Die Beendigungsvereinbarung werden die Vertragsparteien unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung abschließen.

9. Vertragsdauer und Kündigung

- 9.1 Maßgeblich für die Dauer des Vertragsverhältnisses ist der in der Bestellung vereinbarte Vertragsbeginn.
- 9.2 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann beidseitig mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden, nicht aber vor dem Ablauf der den gebuchten v-Services zu Grunde liegenden Laufzeit, die in der Bestellung ausgewiesen ist.
- 9.3 Wird ein v-Service während seiner Laufzeit nicht abbestellt, so wiederholt sich diese immer wieder automatisch nach Ablauf der vorigen Laufzeit.
- Bei HARDWARE-v-Services hat der Kunde zu Beginn jeder Laufzeit das Recht auf neue Geräte. Die Bedingungen des Absatzes „Bereitstellung von v-Services“ finden hier explizit erneut Anwendung.
- 9.4 Den Aufwand zur Rückführung der HARDWARE-v-Services nach Abbestellung / Tausch an vertical trägt der Kunde. Die Geräte müssen innerhalb von 5 Werktagen nach Laufzeitende bei vertical eingehen, ansonsten ist vertical berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen.
- 9.5 Mit Ablauf oder Beendigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses stellt vertical alle von ihr insoweit erbrachten Leistungen endgültig ein, ohne dass es einer entsprechenden Vorankündigung bedarf.
- 9.6 Mit Beendigung dieses Vertrags oder einer individuellen Vereinbarung gibt vertical dem Kunden auf dessen Wunsch alle Unterlagen und Daten heraus, die vertical vom Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat. vertical wird sämtliche Kopien, Unterlagen oder Daten, von denen der Kunde keine Herausgabe wünscht, löschen bzw. vernichten. Dies gilt nicht für Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Dokumente und Unterlagen oder zum Verbleib bei dem Vertragspartner bestimmte Unterlagen.
- 9.7 Die Kündigung oder Vertragsänderungen haben fristgerecht und schriftlich zu erfolgen.
- 9.8 vertical kann außerordentlich kündigen, wenn aufgrund greifbarer Verdachtsmomente davon auszugehen ist, dass v-Services missbräuchlich oder sogar in strafbarer Weise in Anspruch genommen werden oder der Kunde zahlungsunfähig wird.

10. Haftung

- 10.1 Die Parteien haften einander, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz und grober

Fahrlässigkeit.

- 10.2 Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit besteht beidseitig keine Haftung für den Ersatz mittelbarer Schäden. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn, unterbliebene Wertsteigerung, Zinsverlust, Einkommensausfall und Mangelfolgeschäden.
- 10.3 Für einfacher Fahrlässigkeit haften die Parteien nur
 - a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie
 - b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Parteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- 10.4 Bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den einfachen Jahresnettoumsatz des Kunden aus der unter dieser Vereinbarung geschlossenen Bestellungen beschränkt.
- 10.5 Die vertraglichen Haftungsansprüche verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 10.6 Sämtliche HARDWARE-v-Services sind von vertical durch eine Elektronikversicherung versichert. Für selbstverschuldete Schäden haftet der Kunde jedoch selbst. Die Schadenshöhe ist nach Ablauf der Laufzeit bei Rückgabe des HARDWARE-v-Services bei größeren Schäden (z.B. Displayschäden, Gehäusebeschädigungen über das normale Abnutzungsmaß hinaus) auf 3,5 Monatsraten und auf 7,5 Monatsraten bei Totalschäden und Verlust des betroffenen HARDWARE-v-Services gedeckelt. Sollte der Kunde bereits innerhalb der Laufzeit des HARDWARE-v-Services Ersatz benötigen, so trägt er zusätzlich die anfallenden Kosten für das Ersatzgerät.

11. Datenschutz

- 11.1 Die Parteien verpflichten sich, bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften einzuhalten und die betroffenen Mitarbeiter entsprechend auf das Datengeheimnis zu verpflichten.
- 11.2 vertical trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um den Schutz personenbezogener sowie unternehmensbezogener Daten sicherzustellen und regelmäßig zu überprüfen.
- 11.3 Sofern nicht explizit anders ausgewiesen, werden sämtliche kundenspezifischen Daten eines v-Services in einem Rechenzentrum in Deutschland gespeichert und verarbeitet.
- 11.4 Der Zugriff auf Kundendaten von vertical-Seite wird streng kontrolliert und erfolgt nur zu angemessenen geschäftlichen Zwecken.
- 11.5 vertical erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten).
- 11.6 Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird vertical personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen.
- 11.7 Bei der Auftragsdatenverarbeitung ist hinsichtlich personenbezogener Daten

grundsätzlich der Kunde für die Einhaltung der Regelungen nach der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) verantwortlich.

- 11.8 Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum der vertical zu verlangen, in denen die von ihm genutzten v-Services technisch betrieben werden. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutz- bzw. Sicherheitsbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung und angemessener Vorlaufzeit zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse der EU-DSGVO bzw. sonstiger branchenspezifischer Regularien im Rahmen des Betriebs von Leistungen nach diesem Vertrag.
- 11.9 vertical stellt sicher, mit Subunternehmern und Lieferanten adäquate Datenschutzvereinbarungen geschlossen zu haben.
- 11.10 vertical stellt die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Anlage A „Auftragsdatenverarbeitungsvertrag“ sicher.

12. Vertraulichkeitsvereinbarung

- 12.1 Jede Partei (offenlegende Partei) kann der anderen Partei (empfangende Partei) vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei preisgeben. „Vertrauliche Informationen“ sind, ohne Einschränkung, alle Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich identifiziert werden, der Inhalt dieses Vertragsverhältnisses sowie alle Informationen, die vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden sollten.
- 12.2 Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen nur dazu verwenden,
 - a) ihre Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis zu erfüllen,
 - b) die vertraulichen Informationen nicht preisgeben, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei, außer solchen seiner Mitarbeiter, Partner, Berater und Subunternehmer, denen die Informationen zum Zweck der Vertragserfüllung zur Verfügung gestellt werden müssen, und welche durch ähnliche Geheimhaltungs-verpflichtungen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind,
 - c) und die vertraulichen Informationen in der gleichen Weise schützen, wie sie ihre eigenen vertraulichen Informationen schützt.

Die Verpflichtungen aus diesem Paragraphen gelten uneingeschränkt auch über die vertragliche Zusammenarbeit der beiden Parteien hinaus.

13. Allgemeine Bestimmungen

- 13.1 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf die Schriftformerfordernis.
- 13.2 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages gleich aus welchem Grund unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall versuchen, die unwirksame oder fehlende Regelung durch eine wirtschaftlich der unwirksamen oder fehlenden Regelung am nächsten kommenden Regelung zu ersetzen.

- 13.3 Es gilt ausschließlich deutsches Recht.
- 13.4 Erfüllungsort und Gerichtsstand bei allen sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Hauptsitz der vertical IT-Service GmbH (Sulzbach Ts.).

14. Kundendaten

14.1 Allgemein

Firmenname

Straße

Postleitzahl

Ort

Vertragsbeginn

14.2 Ansprechpartner

Der Kunde nennt vertical mindestens jeweils einen Ansprechpartner für folgende Rollen:

- a) Technische Entscheidungen (z.B. für Technologieauswahl, Konfigurationsvorschläge entscheiden)
- b) Kaufmännische Entscheidungen (z.B. um Bestellungen freizugeben)
- c) Sicherheitsrelevante Entscheidungen (z.B. um Änderungen der Benutzerrechte und Gruppenzugehörigkeiten zu genehmigen)

Neben den gesetzlichen Vertretern des Kunden sind diese Ansprechpartner gegenüber der vertical im jeweiligen Themenbereich vertretungsberechtigt.

1. Ansprechpartner

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

Sicherheitsrelevant

2. Ansprechpartner

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

Sicherheitsrelevant

3. Ansprechpartner

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

Sicherheitsrelevant

4. Ansprechpartner

Vorname

Nachname

Rollen

_____	_____	<input type="checkbox"/>	Technisch
E-Mail-Adresse	Telefonnummer	<input type="checkbox"/>	Kaufmännisch
_____	_____	<input type="checkbox"/>	Sicherheitsrelevant

5. Ansprechpartner

Vorname	Nachname	Rollen	
_____	_____	<input type="checkbox"/>	Technisch
E-Mail-Adresse	Telefonnummer	<input type="checkbox"/>	Kaufmännisch
_____	_____	<input type="checkbox"/>	Sicherheitsrelevant

15. Bestellung

Hiermit beauftrage ich die Firma vertical IT-Service GmbH mit der Durchführung der zukünftig im vertical® Designer abgebildeten Angebote. Es gelten die obenstehenden Vertragsbedingungen „vertical®- IT AS A SERVICE“.

Die erstmalige Integration (Inbetriebnahme) der bestellten vertical® Services in die Kundenumgebung und Schulung wird nach Angebot und Kundenfreigabe abgerechnet (stundenweise Abrechnung nach Aufwand). Anfahrtsgebühren zum vom Kunden gewählten Einsatzort werden zu 2,20€ pro KM (einfache Strecke; beinhaltet Zeit- und Reisekosten des Beraters) berechnet.

Der Kunde bestätigt hiermit ebenfalls Anlage A „Auftragsdatenverarbeitungsvertrag“.

Ort, Datum	Unterschrift des Kunden
_____	_____

Ort, Datum	Unterschrift von vertical IT-Service GmbH
_____	_____

Anlage A: Auftragsdatenverarbeitungsvertrag

Präambel

(A) Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter haben einen Leistungsvertrag in Bezug auf IT-Services, Daten-Hosting und Anwenderunterstützung abgeschlossen („Hauptvertrag“).

(B) Dieser Vertrag („Vertrag“) soll sicherstellen, dass die datenschutzrechtlichen Anforderungen gemäß den anwendbaren Gesetzen eingehalten werden.

Vor diesem Hintergrund vereinbaren die Parteien, was folgt:

1. Definitionen

Die folgenden Begriffe haben in diesem Vertrag die nachgenannte Bedeutung:

Datenschutzgesetze sind die Datenschutzgesetze, die auf den Verantwortlichen und/oder den Auftragsverarbeiter anzuwenden sind, einschließlich der Richtlinie bis zum 24. Mai 2018 und ab dem 25. Mai 2018 die DSGVO und alle Datenschutzgesetze der EU-Mitgliedstaaten, einschließlich insbesondere derjenigen die der Umsetzung der Richtlinie oder der DSGVO dienen.

Datenschutzverletzung ist eine vermutete oder tatsächliche Datenschutz- oder Sicherheitsverletzung, die zu einer ungewollten oder rechtswidrigen Zerstörung, Verlust, Änderung, unberechtigter Offenlegung von oder unberechtigtem Zugang zu personenbezogenen Daten führt.

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

EU-Mitgliedstaat ist für die Zwecke dieses Vertrags ein Mitgliedstaat der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums.

EU-Standardvertragsklauseln sind die Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländern (Kommissionsentscheidung 2010/87/EC) ohne fakultative Klauseln.

Guter Branchenstandard meint die Anwendung derjenigen fachmännischen Kenntnisse, Sorgfalt, Gewissenhaftigkeit, Umsicht und zumutbaren Vorsicht, die von einem Auftragsverarbeiter für die Art der unter dem Hauptvertrag zu erbringenden Leistungen nach Treu und Glauben und unter Berücksichtigung des Standes der Technik erwartet werden können.

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, jeweils wie in der Richtlinie, der DSGVO oder gegebenenfalls im Datenschutzrecht des EU-Mitgliedstaats, in dem der Verantwortliche seinen Sitz hat, definiert und die vom Verantwortlichen gemäß diesem Vertrag zugänglich gemacht werden oder vom Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen gesammelt werden, einschließlich der personenbezogenen Daten, die im Einzelnen in Anlage 1 beschrieben werden.

Richtlinie meint die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

Unterauftragsverarbeiter ist ein weiterer Auftragsverarbeiter, den der Auftragsverarbeiter in Anspruch nimmt, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten für den Verantwortlichen ausführen zu lassen.

Verarbeitung personenbezogener Daten ist das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung im Sinne der Datenschutzgesetze und wie in diesem Vertrag näher beschrieben.

2. Verarbeitungsgegenstand

Die Parteien vereinbaren in Bezug auf die personenbezogenen Daten, die nach Maßgabe dieses Vertrags zu verarbeiten sind:

- (a) Art und Inhalt der Verarbeitungsleistungen,
- (b) die Dauer der Verarbeitung,
- (c) die Art der Verarbeitung,
- (d) die Zwecke der Verarbeitung,
- (e) die Art der personenbezogenen Daten einschließlich etwaiger besonderer Kategorien personenbezogener Daten,

(f) die Kategorien betroffener Personen

wie in Anlage A.1 beschrieben.

3. Verarbeitung personenbezogener Daten

3.1 Im Verhältnis der Parteien zueinander, bestimmt allein der Verantwortliche den Zweck und die Mittel der Verarbeitung der personenbezogenen Daten und der Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten ausschließlich im Auftrag und im Interesse des Verantwortlichen.

3.2 Der Verantwortliche ist verantwortlich für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung gemäß den für den Verantwortlichen geltenden Datenschutzgesetzen, einschließlich der Übermittlung der Daten an den Auftragsverarbeiter für die Zwecke dieses Vertrags.

3.3 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, die personenbezogenen Daten nur für die Zwecke des Verantwortlichen und keine anderen Zwecke zu verarbeiten. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten weder für seine eigenen noch für die Zwecke Dritter zu nutzen. Dies gilt auch in Bezug auf Informationen, Geschäftsgeheimnisse und Know-how, die auf den personenbezogenen Daten beruhen. All diese Informationen gelten als vertrauliche Informationen im Sinne des Hauptvertrags. Dies gilt nicht, insoweit der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten im Rahmen der Vertragserfüllung oder -vorbereitung verarbeitet (z.B. zu Abrechnungszwecken oder zur Gewährung der IT-Sicherheit). Der Auftragsverarbeiter ist außerdem berechtigt, personenbezogene Daten, die sich auf IT-sicherheitsrelevante Aspekte, die Planung von Kapazitätsbedarf, die Abrechnung beziehen für geschäftliche, analytische oder statistische Zwecke zu verarbeiten, vorausgesetzt es ist sicherstellt, dass die entsprechenden Daten nur in anonymisierter Form verarbeitet werden.

3.4 Der Auftragsverarbeiter wird die personenbezogenen Daten nur mit den vereinbarten Methoden, Mitteln und Einrichtungen und nur gemäß den Bestimmungen des Hauptvertrags verarbeiten.

4. Eigentum an den personenbezogenen Daten

4.1 Im Verhältnis der Parteien untereinander, ist der Verantwortliche der ausschließliche Eigentümer der personenbezogenen Daten, die vom Auftragsverarbeiter verarbeitet oder im Auftrag des Verantwortlichen gesammelt werden.

4.2 Der Auftragsverarbeiter erwirbt kein Eigentum oder sonstige Berechtigungen an den personenbezogenen Daten oder an pseudonymisierten oder anonymisierten Daten, Informationen, Geschäftsgeheimnissen oder Know-how, die auf diesen beruhen.

5. Weisungen des Verantwortlichen

5.1 Der Auftragsverarbeiter wird die personenbezogenen Daten nur gemäß den dokumentierten Weisungen des Verantwortlichen und gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen verarbeiten.

5.2 Der Verantwortliche ist berechtigt, jederzeit Weisungen hinsichtlich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten zu erteilen. Weisungen können jederzeit vom Verantwortlichen geändert, ergänzt oder ersetzt werden, sowohl allgemein als auch im Einzelfall. Der Auftragsverarbeiter hat die Weisungen unverzüglich auszuführen.

- 5.3 Alle Weisungen sind grundsätzlich schriftlich oder in elektronischer Form (z.B. per E-Mail) zu erteilen. Bei Gefahr in Verzug oder Dringlichkeit kann der Verantwortliche die Weisung auch mündlich (z.B. telefonisch) erteilen, er ist jedoch verpflichtet, die entsprechende Weisung im Nachgang so schnell wie möglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen.
- 5.4 Alle Weisungen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten sind nur durch die hierfür bestimmten Mitarbeiter des Verantwortlichen gegenüber den hierfür bestimmten Mitarbeitern des Auftragsverarbeiters zu erteilen. Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter werden sich wechselseitig die berechtigten Mitarbeiter mitteilen.
- 5.5 Ist der Auftragsverarbeiter der Auffassung, dass die Einhaltung einer Weisung des Verantwortlichen gegen Datenschutzgesetze verstoßen würde, weist der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen hierauf unverzüglich hin und verlangt eine Entscheidung hierüber. Der Auftragsverarbeiter kann die Umsetzung einer Weisung ruhen lassen bis der Verantwortliche die Weisung bestätigt oder ändert. Weiterhergehende Zurückbehaltungsrechte oder sonstige Rechte, die Einhaltung von Weisungen des Verantwortlichen in Bezug auf die Handhabung personenbezogener Daten nachzukommen, stehen dem Auftragsverarbeiter nicht zu. Dies gilt insbesondere in Bezug auf Weisungen, welche die Korrektur, Änderung, Pseudonymisierung, Anonymisierung, Offenlegung, Zugänglichmachung, Sperrung, Löschung, Vernichtung oder Rückgabe von personenbezogenen Daten betreffen.
- 6. Allgemeine Pflichten des Auftragsverarbeiters**
- 6.1 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, alle personenbezogenen Daten streng vertraulich zu behandeln, nicht gegenüber unberechtigten Dritten offen zu legen oder diesen Zugang zu gewähren, sofern er hierzu nicht nach dem für ihn geltenden, zwingenden Recht verpflichtet ist.
- 6.2 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen unverzüglich über erhebliche Störungen der Leistungen, vermutete oder eingetretene Verletzungen dieses Vertrags sowie sonstige wesentliche Unregelmäßigkeiten in Bezug auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Verantwortlichen, die vom Auftragsverarbeiter, seinen Mitarbeitern oder Dritten ausgehen, zu informieren. Der Auftragsverarbeiter wird entsprechende Vorfälle unverzüglich untersuchen und Verstöße abstellen. Auf Verlangen des Verantwortlichen wird der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen über die vermuteten oder tatsächlichen Verstöße angemessen informieren.
- 6.3 Der Auftragsverarbeiter meldet dem Verantwortlichen unverzüglich jede Datenschutzverletzung, die ihm bekannt wird. Die Meldung muss eine Beschreibung der Art der Datenschutzverletzung, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der Betroffenen, der betroffenen Kategorien personenbezogener Daten und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze enthalten.
- 6.4 Der Auftragsverarbeiter hat gegenüber dem Verantwortlichen unverzüglich die von ihm ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes der personenbezogenen Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen zu beschreiben.
- 6.5 Unbeschadet dessen ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die personenbezogenen Daten vor weiteren Datenschutzverstößen ähnlicher Art zu schützen und nachteilige Auswirkungen zu mindern. Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen im Rahmen des Zumutbaren dabei unterstützen, seinen Pflichten gegenüber

- Betroffenen und der zuständigen Aufsichtsbehörde zur Meldung eines Datenschutzverstoßes nachzukommen.
- 6.6 Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen unverzüglich informieren, wenn und soweit personenbezogene Daten des Verantwortlichen Gegenstand einer Beschlagnahme, von Vollstreckungsmaßnahmen oder Maßnahmen im Rahmen eines Insolvenzverfahrens oder sonstigen Maßnahmen Dritter werden oder dies droht. Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, sämtliche Dritte, die Zugang zu den personenbezogenen Daten des Verantwortlichen verlangen oder diese in Besitz nehmen wollen, darüber zu informieren, dass der Verantwortliche ausschließlicher Eigentümer dieser personenbezogenen Daten ist.
- 6.7 Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen unverzüglich von Anordnungen, Prüfungen oder anderen Anfragen einer Aufsichtsbehörde oder sonstiger Behörden informieren, die auch oder nur die personenbezogenen Daten des Verantwortlichen betreffen oder die Verarbeitung durch den Auftragsverarbeiter. Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, entsprechende Berichte, Stellungnahmen oder Entscheidungen der betreffenden Behörde und Korrespondenz mit der Behörde zur Verfügung zu stellen, soweit diese die personenbezogenen Daten des Verantwortlichen oder deren Verarbeitung betreffen.
- 6.8 Wenn und soweit der Verantwortliche verpflichtet ist, Betroffenen Auskunft über die Verarbeitung durch den Auftragsverarbeiter zu erteilen, ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, den Verantwortlichen bei der Beantwortung im Rahmen des Zumutbaren zu unterstützen und alle notwendigen Informationen zur Verarbeitung durch den Auftragsverarbeiter unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Sofern ein Betroffener eine Aufforderung oder Anfrage unmittelbar an den Auftragsverarbeiter richtet, wird der Auftragsverarbeiter diese unverzüglich an den Verantwortlichen weiterleiten. Der Auftragsverarbeiter ist nicht berechtigt, diese Aufforderungen oder Anfragen von Betroffenen selbst oder im Namen des Verantwortlichen ohne vorherige Zustimmung des Verantwortlichen zu beantworten, es sei denn, er ist hierzu nach dem auf ihn anwendbaren zwingenden Recht verpflichtet.
- 6.9 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen im Rahmen des Zumutbaren bei der Erfüllung von Informationspflichten oder sonstigen Pflichten aufgrund von Datenschutzgesetzen gegenüber inländischen und ausländischen Aufsichtsbehörden zu unterstützen, die sich auf die Auftragsverarbeitung beziehen. Dies umfasst insbesondere die Bereitstellung aller notwendigen Informationen über den Auftragsverarbeiter und seine Unterauftragsverarbeiter, ihre Unternehmen, Einrichtungen, technischen und organisatorischen Maßnahmen und die sonstigen Umstände der Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Verantwortlichen.
- 6.10 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen angemessen bei der Verteidigung von Ansprüchen wegen angeblicher oder tatsächlicher Verletzung von Datenschutzgesetzen durch den Auftragsverarbeiter oder dessen Unterauftragsverarbeiter zu unterstützen.
7. Technische und organisatorische Maßnahmen
- 7.1 Der Auftragsverarbeiter hat während der Dauer dieses Vertrags in einer Weise angemessene technische und organisatorische Maßnahmen einzurichten und aufrechtzuerhalten, dass die Verarbeitung die Anforderungen der Datenschutzgesetze erfüllt und mindestens einem guten Branchenstandard entspricht.
- 7.2 Insbesondere hat der Auftragsverarbeiter mindestens die in Anlage A.2 zu diesem Vertrag vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen. Die Parteien werden

von Zeit zu Zeit Anpassungen der Anlage A.2 unter Berücksichtigung sich verbessernder technischen Standards vereinbaren.

- 7.3 Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen auf Änderungen in Bezug auf technische und organisatorische Maßnahmen hinweisen, die nachteilige Auswirkungen auf die Sicherheit der Verarbeitung haben können.

8. Datenschutzbeauftragter

Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Auftragsverarbeiters bei Abschluss dieses Vertrags sind in Anlage A.3 aufgeführt. Über Änderungen des Datenschutzbeauftragten wird der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen informieren.

9. Pflichten in Bezug auf Mitarbeiter

- 9.1 Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass seine mit der Datenverarbeitung betrauten Mitarbeiter die Bestimmungen dieses Vertrags einhalten.

- 9.2 Der Auftragsverarbeiter gewährt seinen Mitarbeitern den Zugang bzw. Zugangsrechte in Bezug auf die personenbezogenen Daten nur, soweit dies für die Aufgabenerfüllung des jeweiligen Mitarbeiters notwendig ist und jeweils nur unter Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen.

- 9.3 Der Auftragsverarbeiter stellt außerdem sicher und dokumentiert angemessen, dass die mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeiter

- (a) sich im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsvertrag zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder gesetzlichen Vertraulichkeitspflichten unterliegen; und
- (b) angemessene Weisungen erhalten haben und in Bezug auf die Einhaltung von Datenschutzgesetzen und die vertraglichen Pflichten des Auftragsverarbeiters bezüglich der Handhabung personenbezogener Daten geschult wurden.

- 9.4 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, die Einhaltung der Datenschutz- und Vertraulichkeitspflichten seitens seiner Mitarbeiter angemessen zu prüfen.

- 9.5 Der Verantwortliche ist berechtigt, Einsicht in die Dokumentation des Auftragsverarbeiters in Bezug auf die Datenschutz- und Vertraulichkeitspflichten seiner Mitarbeiter zu nehmen und/oder eine schriftliche Bestätigung des Auftragsverarbeiters zu verlangen, dass er seinen Verpflichtungen in Bezug auf Mitarbeiter nach diesem Abschnitt nachgekommen ist.

10. Unterauftragsverarbeiter

- 10.1 Der Auftragsverarbeiter ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verantwortlichen und nach Maßgabe des Hauptvertrages berechtigt, Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Die zu Beginn dieses Vertrags zugelassenen Unterauftragsverarbeiter sowie die entsprechenden Leistungen und Tätigkeiten, die sie erbringen, sind in Anlage A.4 festgelegt.

- 10.2 Die zugelassenen Unterauftragsverarbeiter müssen in jeder Hinsicht die Anforderungen dieses Vertrags einhalten und zwar zusätzlich zur Einhaltung etwaig abgeschlossener EU-Standardvertragsklauseln. Der Verantwortliche hat gegenüber den Unterauftragsverarbeitern insbesondere die gleichen Weisungs-, Kontroll- und Prüfungsrechte wie gegenüber dem Auftragsverarbeiter gemäß diesem Vertrag. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass der Verantwortliche diese Rechte jederzeit gegenüber dem jeweiligen Unterauftragsverarbeiter ausüben kann.
- 10.3 Der Auftragsverarbeiter überwacht und prüft die Einhaltung dieses Vertrags durch den Unterauftragsverarbeiter regelmäßig. Der Auftragsverarbeiter ist erst berechtigt, personenbezogene Daten an den Unterauftragsverarbeiter zu übermitteln, nachdem er sich hinreichend davon überzeugt hat, dass der Unterauftragsverarbeiter ausreichend Gewähr dafür bietet, die Bestimmungen dieses Vertrags einzuhalten.
- 10.4 Der Verantwortliche ist berechtigt, angemessene Informationen über den wesentlichen Inhalt des Datenverarbeitungsvertrags zwischen dem Auftragsverarbeiter und seinem Unterauftragsverarbeiter zu erhalten. Dies umfasst die Bereitstellung einer Kopie der relevanten datenschutzrechtlichen Vereinbarungen zwischen dem Auftragsverarbeiter und seinem Unterauftragsverarbeiter (jedoch ohne kommerzielle Bedingungen oder Preisinformationen).
- 10.5 Die Bestimmungen des Hauptvertrags in Bezug auf Subunternehmer bleiben unberührt und gelten zusätzlich zu den vorstehenden Bestimmungen.
- 10.6 Der Auftragsverarbeiter hat aktuelle Aufzeichnungen mit Namen und Kontaktdaten zugelassener Unterauftragsverarbeiter, ihrer Vertreter und Datenschutzbeauftragten zu führen. Auf Verlangen stellt er dem Verantwortlichen die Informationen zur Verfügung.
- 11. Datenverarbeitung innerhalb von EU/EWR und der Schweiz**
- 11.1 Sofern nicht abweichend schriftlich vereinbart, hat jede Speicherung von Daten seitens des Auftragsverarbeiters nach diesem Vertrag ausschließlich in den Mitgliedstaaten der EU bzw. des EWR und/oder der Schweiz stattzufinden. Der Auftragsverarbeiter wird keinen unverschlüsselten Fernzugriff auf Daten gestatten. Dies gilt insbesondere für eine Übermittlung von Daten in andere Länder oder Zugriff aus anderen Ländern auch dann, wenn dies innerhalb der gleichen rechtlichen Einheit oder innerhalb eines Konzerns erfolgt. Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen unverzüglich über wesentliche Änderungen der Verarbeitungsorte unterrichten, auch dann, wenn diese innerhalb der EU, des EWR und der Schweiz liegen.
- 11.2 Der Verantwortliche ist berechtigt, vom Auftragsverarbeiter oder einem Unterauftragsverarbeiter die Vereinbarung neuer EU-Standardvertragsklauseln zu verlangen, falls die EU-Kommission geänderte Standardvertragsklauseln verabschiedet, wobei dies nicht für solche Regelungen gilt, die die EU-Kommission als fakultativ ansieht.
- 12. Prüfungs- und Auditrechte**
- 12.1 Der Verantwortliche ist berechtigt, selbst oder durch einen sachkundigen, externen Prüfer, der vertraglich zur Vertraulichkeit verpflichtet wurde oder der Berufsverschwiegenheit unterliegt,

regelmäßig die Einhaltung der Datenschutzgesetze und dieses Vertrags einschließlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überprüfen. Regelmäßige Audits können vom Verantwortlichen nicht häufiger als einmal pro Vertragsjahr verlangt werden. Der externe Prüfer darf kein Wettbewerber des Auftragsverarbeiters oder der eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sein. Die Prüfung kann auch eine Vor-Ort-Inspektion an den Verarbeitungsorten des Auftragsverarbeiters umfassen; die Inspektion ist angemessen (mindestens fünf Arbeitstage im Voraus) anzukündigen, muss während der üblichen Arbeitszeiten stattfinden und darf nicht zu erheblichen Beeinträchtigungen der Leistungen oder des Geschäftsbetriebs des Auftragsverarbeiters führen. Der Auftragsverarbeiter hat Überprüfungen und Audits zu unterstützen und bei der Ausübung dieser Rechte mitzuwirken. Dies umfasst insbesondere die Bereitstellung aller notwendigen Informationen über den Auftragsverarbeiter und seine Unterauftragsverarbeiter, ihre Unternehmen, Einrichtungen, technischen und organisatorischen Maßnahmen und die sonstigen Umstände der Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Verantwortlichen.

12.2 Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter können schriftlich vereinbaren, dass Audits und Vor-Ort-Prüfungen ganz oder teilweise durch aktuelle Bestätigungen, Berichte oder Auszüge hiervon einer unabhängigen Stelle (z.B. eines externen, unabhängigen Auditors, der internen Revision, des Datenschutzbeauftragten, der IT-Sicherheit oder Qualitätssicherungen) oder einer geeigneten Zertifizierung der IT-Sicherheit oder des Datenschutzes ersetzt werden können.

12.3 Sofern eine Prüfung ergibt, dass der Auftragsverarbeiter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze oder dieses Vertrags nicht einhält, ist der Auftragsverarbeiter auf eigene Kosten verpflichtet, sämtliche Maßnahmen zu Abhilfe zu ergreifen, einschließlich vorläufiger Maßnahmen, um die Einhaltung der Bestimmungen zu gewährleisten.

13. Laufzeit und Kündigung

13.1 Dieser Vertrag wird für die Laufzeit des Hauptvertrages abgeschlossen und gilt bis zur vollständigen Beendigung aller Leistungen unter dem Hauptvertrag, insbesondere bis zum Abschluss etwaiger Beendigungsunterstützung, die gegebenenfalls vom Auftragsverarbeiter zu leisten ist.

13.2 Im Fall der Beendigung oder Kündigung dieses Vertrags ist der Auftragsverarbeiter, sofern nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde, verpflichtet, alle personenbezogenen Daten an den Verantwortlichen oder einen vom Verantwortlichen bestimmten Dritten zurückzugeben oder, auf Weisung des Verantwortlichen, sicher zu löschen. Auf Verlangen des Verantwortlichen bestätigt der Auftragsverarbeiter die sichere Löschung aller personenbezogenen Daten schriftlich durch einen ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter innerhalb von dreißig Tagen nach Zugang des Verlangens.

13.3 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Auftragsverarbeiters bleiben unberührt. Beruft sich der Auftragsverarbeiter auf gesetzliche Aufbewahrungspflichten, hat er dem Verantwortlichen auf Verlangen unverzüglich die gesetzliche Grundlage und die Kategorien der betroffenen Daten mitzuteilen, die er beabsichtigt, entgegen den vorstehenden Bestimmungen weiter aufzubewahren. Für die Dauer der Aufbewahrung findet dieser Vertrag weiter Anwendung.

14. Allgemeine Bestimmungen

- 14.1 Soweit nicht anders im Hauptvertrag geregelt, trägt jede Partei die Kosten aus oder im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags. Die vom Verantwortliche geschuldete Vergütung ist ausschließlich im Hauptvertrag geregelt.
- 14.2 Der Auftragsverarbeiter ist nicht berechtigt, in Bezug auf seine Pflichten aus diesem Vertrag Zurückbehaltungsrechte geltend zu machen.
- 14.3 Keine Partei ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei berechtigt, Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag abzutreten, zu übertragen oder hierüber in sonstiger Weise zu verfügen.
- 14.4 Dieser Vertrag und seine Anlagen geben zusammen mit dem Hauptvertrag die vollständige Vereinbarung in Bezug auf die Datenverarbeitung wieder. Dieser Vertrag ersetzt alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen in Bezug auf seinen Gegenstand.
- 14.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags einschließlich seiner Anlagen sowie ein Verzicht bedürfen der Schriftform.
- 14.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gelten die gesetzlichen Regelungen.
- 14.7 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht.
- 14.8 Soweit nicht abweichend im Hauptvertrag geregelt ist Gerichtsstand für alle Streitigkeit aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Frankfurt am Main.

Anlage A.1 – Verarbeitungsgegenstand gemäß Hauptvertrag

Gegenstand der Leistungen und Verarbeitungsgegenstand	Erbringung von IT-Dienstleistungen, insbesondere Bereitstellung, Betrieb, Absicherung, Wartung und Support der jeweiligen, vom Verantwortlichen gebuchten IT-Services und IT-Infrastruktur durch den Auftragsverarbeiter
Dauer der Verarbeitung	<input checked="" type="checkbox"/> Gemäß Hauptvertrag <input type="checkbox"/> Sonstige (bitte ausführen):
Art der Verarbeitung	Im Regelfall keine eigene Verarbeitung durch Auftragsverarbeiter über die Bereitstellung, den Betrieb und den Support der IT-Infrastruktur hinaus
Zweck der Verarbeitung	Bereitstellung der IT-Infrastruktur gemäß Hauptvertrag, einschließlich Unterstützung durch Help-Desk
Art der personenbezogenen Daten	<input checked="" type="checkbox"/> Mitarbeiterdaten (bitte ausführen): <input type="checkbox"/> Kundendaten (bitte ausführen): <input type="checkbox"/> Lieferantendaten (bitte ausführen): <input type="checkbox"/> Verbraucherdaten (bitte ausführen): <input checked="" type="checkbox"/> Sonstige (bitte ausführen): <p>Der Auftragsverarbeiter betreibt die IT-Infrastruktur und supportet die Anwender bei IT-Fragen / -Problemen für den Verantwortlichen. Für die Ausübung dieser Tätigkeit benötigt der Auftragsverarbeiter, zwecks Zugriffs- und Berechtigungsverwaltung, Zugriff auf die Daten der Mitarbeiter des Verantwortlichen, die die IT-Systeme nutzen (bestehend aus Titel, Vor- und Zuname, Telefonnummer, E-Mailadresse, Position, geschäftliche Adresse sowie Benutzernamen).</p> <p>Darüber hinaus kann der Verantwortliche über die vom Auftragsverarbeiter bereitgestellten IT-Services datenschutzrelevante Daten erstellen, verarbeiten und löschen (z.B. per E-Mail, Office Anwendungen, Dateiservice, Datenbanken). Diese „Inhaltsdaten“ sind für die Ausübung der Tätigkeiten des Verantwortlichen irrelevant, da er lediglich die zur Verarbeitung, insbesondere zum Speichern dieser Daten erforderlichen Systeme und Infrastruktur bereitstellt, wartet und sichert, die Daten selbst jedoch nicht verarbeitet.</p>

<p>Besondere Kategorien personenbezogener Daten</p>	<p><input type="checkbox"/> Personenbezogene Daten, aus denen die rassische oder ethnische Herkunft hervorgeht (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Personenbezogene Daten, aus denen die politische Meinung hervorgeht (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Personenbezogene Daten, aus denen die religiöse oder weltanschauliche Überzeugung hervorgeht (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Personenbezogene Daten, aus denen die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgeht (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Genetische oder biometrische Daten (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Gesundheitsdaten (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Daten zum Sexualleben oder zur sexuellen Orientierung (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten oder damit zusammenhängende Sicherungsmaßnahmen (bitte ausführen):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sonstige (bitte ausführen): s.o.</p>
<p>Kategorien der betroffenen Personen</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Mitarbeiter (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Kunden (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Lieferanten (bitte ausführen):</p> <p><input type="checkbox"/> Verbraucher (bitte ausführen):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sonstige (bitte ausführen): s.o.</p>

Anlage A.2 – Technische und organisatorische Maßnahmen

A. Grundlagen

Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter vereinbaren technische und organisatorische Maßnahmen, die auf der Grundlage einer Risikobewertung der Erreichung folgender Ziele dienen:

1. Verwehrung des Zugangs zu Verarbeitungsanlagen, mit denen die Verarbeitung durchgeführt wird, für Unbefugte (Zugangskontrolle),
2. Verhinderung des unbefugten Lesens, Kopierens, Veränderns oder Löschens von Datenträgern (Datenträgerkontrolle),
3. Verhinderung der unbefugten Eingabe von personenbezogenen Daten sowie der unbefugten Kenntnisaufnahme, Veränderung und Löschung von gespeicherten personenbezogenen Daten (Speicherkontrolle),
4. Verhinderung der Nutzung automatisierter Verarbeitungssysteme mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung durch Unbefugte (Benutzerkontrolle),
5. Gewährleistung, dass die zur Benutzung eines automatisierten Verarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich zu den von ihrer Zugangsberechtigung umfassten personenbezogenen Daten Zugang haben (Zugriffskontrolle),
6. Gewährleistung, dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen personenbezogene Daten mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung übermittelt oder zur Verfügung gestellt wurden oder werden können (Übertragungskontrolle),
7. Gewährleistung, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit und von wem in automatisierte Verarbeitungssysteme eingegeben oder verändert worden sind (Eingabekontrolle),
8. Gewährleistung, dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Vertraulichkeit und Integrität der Daten geschützt werden (Transportkontrolle),
9. Gewährleistung, dass eingesetzte Systeme im Störfall wiederhergestellt werden können (Wiederherstellbarkeit),
10. Gewährleistung, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen und auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden (Zuverlässigkeit),
11. Gewährleistung, dass gespeicherte personenbezogene Daten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden können (Datenintegrität),
12. Gewährleistung, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können (Auftragskontrolle),
13. Gewährleistung, dass personenbezogene Daten gegen Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle),
14. Gewährleistung, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt verarbeitet werden können (Trennbarkeit).

B. Technische und Organisatorische Maßnahmen

Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter vereinbaren folgende technischen und organisatorischen Maßnahmen, die vom Auftragsverarbeiter anzuwenden sind:

Zugangskontrolle zum Rechenzentrum des Auftragsverarbeiters	
<ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Zugangskontrollen mit personenbezogenem Zutrittssystem (Zugang nur für autorisiertes Personal mit Lichtbildausweis) • Protokollierung der Besucher • Alle Türen zu den Mietbereichen sind mit einem personenbezogenen, berührungslosen Zutrittssystem ausgestattet • Abschließbare Serverschränke • Einbruchmeldeanlagen und Videokameras zur Außenhautüberwachung, Schleusenüberwachung und Gebäudeüberwachung der Zugänge und Flure bis zur Mieteinheit (einschl. Zugangstür und der erforderlichen Fluchttüren aus der Mieteinheit) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tragepflicht von Berechtigungsausweisen • 24/7 Sicherheits- und Betriebsleitwarte vor Ort (Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) und Betriebs- und Serviceleitstelle (BSL)) • Notausgangstüren sind mit Fluchtwegeterminals überwacht • Professioneller Wachschutz
Benutzerkontrolle (für Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters und Nutzer des Verantwortlichen)	
<ul style="list-style-type: none"> • Zuordnung von Nutzerrechten • Erstellen von Nutzerprofilen • Authentifikation mit Nutzernamen und Passwort 	<ul style="list-style-type: none"> • Passwortrichtlinie einschließlich Regelungen in Bezug auf Passwortlänge, Passwortwechsel, Passwortalter, Passwortkomplexität • Bei Bedarf: 2 Wege Authentifizierung
Zugriffskontrolle auf bereitgestellte IT-Systeme (für Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters und Nutzer des Verantwortlichen)	
<ul style="list-style-type: none"> • Unterhaltung eines angemessenen Berechtigungskonzepts (Transparente Vergabe von Rechten zur Sichtung, Eingabe, Änderung und Löschung von personenbezogenen Daten) • Verwaltung der Nutzerrechte durch einen berechtigten Systemadministrator • Berechtigungserweiterungen für Nutzer folgen einem definierten Prozess (inkl. Freigabe durch den Verantwortlichen) und werden zentral dokumentiert 	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Administratoren ist auf das Notwendige reduziert • Protokollierung von Zugriffen auf zentrale Systeme zu administrativen Zwecken • Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von personenbezogenen Daten auf Dateisystemebene durch individuelle Nutzernamen (nicht Nutzergruppen) und bei Anwendungen, die diese Protokollierung erlauben
Client-Geräte-Kontrolle (für Geräte des Auftragsverarbeiters und Nutzer des Verantwortlichen)	
<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Anti-Viren-Software • Verschlüsselung von Datenträgern in Laptops • Einsatz einer Software-Firewall • Verschlüsselung von Smartphone-Inhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Bedarf: Verschlüsselung von mobilen Datenträgern • Bei Bedarf: Einsatz von VPN-Technologie • Bei Bedarf: Sperren von externen Schnittstellen (USB etc.) • Bei Bedarf: Sicherheitsschlösser für Endgeräte

<ul style="list-style-type: none"> • Bei Bedarf: Einsatz von zentraler Smartphone-Administrations-Software (z.B. zum externen Löschen von personenbezogenen Daten) 	
Transportkontrolle beim Auftragsverarbeiter	
<ul style="list-style-type: none"> • Sichere Aufbewahrung von Datenträgern • Verschlüsselung von portablen Datenträgern • Ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern 	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Aktenvernichtern bzw. Dienstleistern • Sorgfältige Auswahl von Transportpersonal und -fahrzeugen
Übertragungskontrolle von Daten (der Nutzer des Verantwortlichen und administrativen Zugriffen des Auftragsverarbeiters)	
<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von VPN- oder TLS/SSL Verschlüsselungstechnologie zur Absicherung sämtlicher Nutzer- und Administratorenzugriffe auf den zentralen Diensten im Rechenzentrum 	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware Firewalls in den Standorten des Verantwortlichen und im Rechenzentrum des Auftragsverarbeiters • Bei Bedarf: E-Mail- & Datei-Verschlüsselung
Auftragskontrolle beim Auftragsverarbeiter	
<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Verantwortlichen verarbeitet werden können • Auswahl von Unterauftragsverarbeitern unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit) und unter Abschluss erforderlicher schriftlicher Vereinbarungen • Prüfung der beim Unterauftragsverarbeiter getroffenen Sicherheitsmaßnahmen • Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters auf das Datengeheimnis und Vertraulichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung eines Datenschutzbeauftragten • Sicherstellung der Vernichtung von personenbezogenen Daten nach Beendigung des Auftrags (vollständiges Löschen aller kunden- und personenbezogenen Daten auf Verlangen des Verantwortlichen oder bei Vertragsbeendigung): <ul style="list-style-type: none"> ○ Daten in Virtuellen Maschinen ○ Daten Datenbanken ○ Objekt-basierte Daten (Dokumente, Dateien) ○ Meta-Daten des Verantwortlichen in CM- & Plattform-Management-Systemen • Physisches Löschen aller Daten auf kundenspezifischen Datenträgern (Magnetisch)
Datenintegrität, Verfügbarkeitskontrolle im Rechenzentrum des Auftragsverarbeiters	
<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung, Änderung oder Verlust geschützt sind • Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) • Klimaanlage in Serverräumen • Geräte zur Überwachung von Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen • Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen • Feuer- und Rauchmeldeanlagen • Feuerlöschgeräte in Serverräumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Alarmmeldung bei unberechtigten Zutritten zu Serverräumen • Unterhaltung eines Backup- & Recoverykonzepts • Angemessene Tests von Daten Recovery Tools • Unterhaltung eines Notfallplans • Aufbewahrung von Datensicherungen an einem sicheren Ort • Serverräume nicht unter sanitären Anlagen • Technisches Monitoring aller Systeme und Datensicherungen
Trennungsgebot in den Verwaltungssystemen des Auftragsverarbeiters	
<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt verarbeitet werden können 	<ul style="list-style-type: none"> • Logische Mandantentrennung (softwareseitig) • Trennung von Produktiv- und Testsystemen • Festlegung von Datenbankrechten • Unterhaltung eines angemessenen Berechtigungskonzepts

C. Zertifizierungen

Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter vereinbaren folgende Zertifizierungen, die der Auftragsverarbeiter während der Laufzeit des Vertrags aufrechterhalten oder durch gleichwertige Zertifizierungen ersetzen wird:

DIN EN ISO 9001 (vertical und e-shelter Rechenzentrum)

DIN EN ISO 27001 (e-shelter colocation GmbH)

Trusted Cloud Label (vertical)

Anlage A.3 – Datenschutzbeauftragte

Datenschutzbeauftragter / Datenschutzkontakt des Auftragsverarbeiters

Name: ITD-consulting UG (haftungsbeschränkt)

Adresse: Jägerhofstr. 19-20 / 40479 Düsseldorf

Tel: +49 211/41746490

E-Mail: info@itmr-legal.de

Anlage A.4 – Zugelassene Unterauftragsverarbeiter

Unterauftragsverarbeiter	Beschreibung der Leistungen und der Aufgaben des Unterauftragsverarbeiters
e-shelter colocation GmbH, Eschborner Landstraße 100, 60489 Frankfurt am Main	Data Center Facility Betreiber
Dell Technologies	Bereitstellung der Hardware, Reparatur und teilw. Auslieferung der Hardware (idR durch einen Dell Subunternehmer)
Microsoft Ireland Operations Limited	Bereitstellung Microsoft Office 365, Azure IT Infrastruktur. Die entsprechende Datenschutzvereinbarung von Microsoft finden Sie hier: https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement bzw. hier: http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=OST&lang=German

Anlage A.5 – EU-Standardvertragsklauseln

(soweit anwendbar – im Regelfall Verwendung der englischen Fassung für Auftragsverarbeiter/Unterauftragsverarbeiter außerhalb EU/EWR/Schweiz)

Aktuell keine Relevanz, da keine Speicherung von Daten im Ausland erfolgt und Übertragung nur im Rahmen eines Zugriffs des Verantwortlichen, seiner Mitarbeiter oder des Auftragsverarbeiters im Rahmen der Vertragserfüllung im Wege eines verschlüsselten Fernzugriffs.

Anlage B: SEPA-Lastschrift

Name und Anschrift des Zahlungsempfängers

vertical IT-Service GmbH
Otto-Volger-Straße 3 - 5 a/b
65843 Sulzbach Ts.

Name und Anschrift des Kontoinhabers

Hiermit ermächtige ich die vertical IT-Service GmbH widerruflich anfallende Rechnungen durch Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der vertical IT-Service GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

IBAN

SWIFT BIC

Bezeichnung des kontoführenden Kreditinstituts

Wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstituts keine Verpflichtung zur Einlösung. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Ort, Datum

Unterschrift Kontobevollmächtigter
