

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Netigate

### 1 Geltungsbereich und Vertragsschluss

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) zusammen mit dem Auftragsverarbeitungs-Vertrag („AV-Vertrag“) in Anlage I hierzu regeln die Rechte und Pflichten des Kunden („Kunde“) und der Unternehmensgesellschaft Netigate GmbH („Netigate“) für die Nutzung der Cloud basierter Software as a service-Dienste und zugehörige Professional Services von Netigate zur Durchführung von Online-Befragungen (die „Dienste“). Zwischen dem Kunden und Netigate tritt ein rechtsgültiger Vertrag („Vertrag“) mit dem früheren Datum der elektronischen Unterzeichnung des Bestellformulars („Bestellformular“) oder der erfolgreichen Registrierung eines Kundenkontos in Kraft, wodurch der Kunde sich mit diesen AGB inklusive des AV-Vertrags einverstanden erklärt.

(2) Es gelten ausschließlich die AGB von Netigate. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden von Netigate nicht anerkannt, es sei denn, Netigate stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich oder in Textform zu. Diese AGB gelten auch dann, wenn Netigate in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen des Kunden seine Leistungen an ihn vorbehaltlos erbringt.

### 2 Registrierung

(1) Die Nutzung der Dienste von Netigate setzt die Registrierung eines Kundenkontos bei Netigate voraus. Netigate behält sich das Recht vor, im Einzelfall die Erstellung eines Kundenkontos abzulehnen.

(2) Nach erfolgreicher Registrierung eines Netigate Kundenkontos, erhält der Kunde von Netigate eine Bestätigung in Textform (E-Mail).

### 3 Nutzungspläne, Abonnements, Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Netigate bietet verschiedene [Nutzungspläne-Abonnements](#) und Preisvarianten für seine Dienste an.

~~(2) Die in dem Bestellformular vereinbarten Preise gelten unverändert während der festgelegten initialen Vertragslaufzeit.~~

~~(2) Alle im Bestellformular angegebenen Gebühren gelten während der ersten Vertragslaufzeit unverändert (mit Ausnahme von mengenbezogenen~~

~~Einmalgebühren (einschließlich, aber nicht beschränkt auf SMS-Bundles und/oder zusätzliche Umfragepakete), Zuschlägen und Gebühren für übermäßige Nutzung, die gemäß Abschnitt 5(4) erhoben werden). Es wird davon ausgegangen, dass der/die vom Kunden benannte(n) Administrator(en) befugt ist/sind, Dienste zu bestellen, die Einmalgebühren auslösen und/oder Guthaben verbrauchen können.~~

(3) Für nachfolgende Vertragslaufzeiten, werden der Kunde und Netigate die Preise gemäß den in dem Bestellformular vereinbarten Grundsätzen anpassen. Falls in dem Bestellformular nichts festgelegt ist, hat

Netigate das Recht, die Preise nach Ablauf der initialen Vertragslaufzeit mit 10% pro Jahr zu erhöhen.

(4) Falls sich die Kosten für die Erbringung der zugrunde liegenden Leistung von Netigate durch die Einführung neuer Vorschriften oder zusätzlicher Verpflichtungen seitens Netigate, erhöhen, hat Netigate das Recht, die Preise entsprechend zu erhöhen. Eine solche Preiserhöhung wird dreißig (30) Tage nach Benachrichtigung des Kunden wirksam, falls der Kunde der verlangten Preiserhöhung nicht innerhalb der vorgenannten dreißig (30) Tagen nach Eingang der Benachrichtigung Netigate widersprochen hat. Im Falle eines Widerspruchs des Kunden verhandeln die Parteien nach Treu und Glauben, und wenn keine Einigung erzielt werden kann, werden die neuen Preise von einem Schlichter (von beiden Parteien zu ernennen) unter Berücksichtigung des jeweiligen Marktpreisniveaus festgelegt.

~~(5) Mit Ausnahme der in diesem Vertrag enthaltenen Bestimmungen hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung oder Übertragung ungenutzter Teile von im Voraus bezahlten Gebühren für Dienste oder Abonnements (wie Stunden, Guthaben oder Volumen) während des laufenden Abonnementzeitraums.~~

~~(6) Abweichungen von den Standardpreisen und/oder Zahlungsbedingungen von Netigate, sofern diese angeboten werden, stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Zahlung der Netigate Rechnung durch den Kunden gemäß Ziffer 4.~~

### 4 Zahlungsbedingungen

(1) Die Zahlungsbedingungen sind dem jeweiligen Bestellformular zu entnehmen. Soweit nicht anderweitig

im Bestellformular vereinbart, werden Entgelte für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jährlich im Voraus abgerechnet, wobei Zahlungen innerhalb von zwanzig (20) Tagen ab Rechnungsdatum fällig werden.

(2) Im Falle eines Zahlungsverzugs ~~kann~~ Netigate ~~den~~ berechtigt einen Verzugszins in gesetzlicher Höhe geltend ~~zu~~ machen sowie, den Zugang des Kunden zu den Diensten gemäß Abschnitt 10.2 zu sperren sowie mit Beginn des auf den Zahlungsverzug folgenden Abonnementzeitraums automatisch alle während des vorangegangenen Abonnementzeitraums gewährten Rabatte zu streichen und/oder abweichend von Ziffer 4.1. gewährte längere Zahlungsziele zu widerrufen.

## 5 Nutzungsrechte und Leistungsbeschreibung

(1) Vorbehaltlich dieser Nutzungsbedingungen gewährt Netigate dem Kunden ein nicht exklusives, nicht übertragbares, weltweites Recht, während des im Bestellformular angegebenen Zeitraums auf die Dienste zuzugreifen und diese zu nutzen.

(2) Die Dienste von Netigate beinhalten insbesondere die Möglichkeit, Online-Befragungen mit einer Vielzahl von Teilnehmern durchzuführen sowie die durchgeführten Online-Befragungen auszuwerten.

(3) Der Kunde kann die Dienste gemäß dem gewählten Tarif und im Rahmen der jeweils möglichen technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den Funktionalitäten nutzen, die im Bestellformular aufgeführt und auf der Internetseite von Netigate unter <https://success.netigate.net/support/category/create/> weiter beschrieben sind.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzung der vereinbarten Cloud-Dienste zu überwachen und Netigate unverzüglich schriftlich über jede Nutzung, die über das vertragliche Nutzungsvolumen hinausgeht, zu informieren. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsvolumen zu dokumentieren und diese Informationen Netigate zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Netigate behält sich das Recht vor vorbehält, die Vertragsgemäßheit der vertragsgemäße Nutzung der Cloud-Dienste, insbesondere der vereinbarten Nutzungsvolumen, zu überwachen und überprüfen und dem Kunden im Falle einer Überschreitung alle zusätzlichen Gebühren in Rechnung stellen, die aufgrund der übermäßigen Nutzung anfallen.

(5) Netigate erhält vom Kunden das Recht, die in dem Dienst verarbeiteten Daten und Informationen in anonymisierter und aggregierter Form für folgende Zwecke auszuwerten und zu verwenden: Aufrechterhaltung und Verbesserung der Sicherheit, Verbesserung des Produkts und der Dienste, Erstellung

statistischer Analysen und anonymen Benchmarkings sowie für Forschungs- und Entwicklungszwecke.

(6) Netigate kann von Zeit zu Zeit oder auf Wunsch des Kunden in seine Dienste bestimmte Software von Drittanbietern integrieren oder den Zugriff auf die Dienste über mobile Anwendungen von Websites Dritter ermöglichen. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass er für die Nutzung des Dienstes von Netigate mit der integrierten Software oder den mobilen Anwendungen von Drittanbietern das Recht zur Nutzung dieser Drittanbietersoftware oder mobilen Anwendung durch Lizenzierung oder anderweitige Einholung von Nutzungsrechten von den Drittanbietern erwerben muss. Jegliche Nutzung der Software von Drittanbietern, die in die Netigate-Dienste integriert ist, oder von mobilen Anwendungen, die auf die Netigate-Dienste zugreifen, unterliegt ausschließlich den Bedingungen der jeweiligen Software von Drittanbietern bzw. der mobilen Anwendung, und diese AGB und die DSGVO gelten nicht für sie (es sei denn, Netigate hat ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart). Netigate lehnt ausdrücklich jegliche Verantwortung für das ordnungsgemäße Funktionieren, die Sicherheit, die Verfügbarkeit oder die Interoperabilität der Software oder der mobilen Anwendung Dritter ab. Netigate behält sich das Recht vor, den Zugang zu Software oder mobilen Anwendungen von Drittanbietern unverzüglich zu kündigen, zu entfernen oder anderweitig zu sperren, wenn diese nach angemessener Einschätzung von Netigate ein inakzeptables finanzielles, sicherheitstechnisches oder rechtliches Risiko für Netigate oder den Kunden darstellen.

## 6 Leistungsänderungen

(1) Die Dienste und Dokumentationen können von Netigate jederzeit unter Berücksichtigung berechtigter Interessen des Kunden geändert werden. Netigate wird den Kunden über Änderungen informieren. Stellt der Kunde fest, dass eine Änderung den Dienst erheblich beeinträchtigt, kann der Kunde den Vertrag für den betroffenen Dienst mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Änderungsbenachrichtigung durch schriftliche Mitteilung an Netigate kündigen. In diesem Fall hat der Kunde Anspruch auf eine anteilige Erstattung gemäß Ziffer 19 (2).

(2) Ungeachtet ~~von Absatz (1)~~ hiervon ist Netigate jederzeit berechtigt, kostenlos bereitgestellte Dienste zu ändern und/oder die Bereitstellung kostenloser Dienste einzustellen.

## 7 Verantwortung für Zugangsdaten

(1) Die im Zuge der Registrierung festgelegten Anmeldedaten (Benutzername, Passwort etc.) sind vom Kunden geheim zu halten. Zugangsdaten für jedes Netigate-Benutzerkonto sind streng persönlich und dürfen nicht von mehreren Personen genutzt werden. Netigate behält sich das Recht vor, den Zugang zu kontrollieren und den Zugriff auf das Konto zu sperren, wenn diese Regel verletzt wird.

(2) Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass der Zugang und die Nutzung des Dienstes von Netigate mit den persönlichen Nutzerdaten ausschließlich durch berechtigte Nutzer erfolgt. Sofern Tatsachen vorliegen, die die Annahme begründen, dass unbefugte Dritte von Zugangsdaten des Nutzers Kenntnis erlangt haben oder erlangen werden, ist Netigate unverzüglich zu informieren. In diesem Fall, oder sofern Netigate den begründeten Verdacht hat, dass der Zugang des Kunden durch einen Dritten unberechtigt genutzt wird, hat Netigate das Recht, den Zugang zu sperren. Der Kunde erhält in diesem Fall neue Zugangsdaten von Netigate.

(3) Partner von Netigate, welche einen entsprechenden schriftlichen Partnervertrag mit Netigate geschlossen haben, dürfen, sofern der Partner den Dienst im Auftrag eines Dritten bzw. zum Nutzen eines Dritten nutzt, den Dienst auch diesem Dritten zugänglich zu machen. Der Partner hat dafür Sorge zu tragen, dass der Dritte den Dienst nur gemäß den vereinbarten Bedingungen, insbesondere gemäß diesen AGB und Ziffer 5 (Nutzungsrechte und Leistungsbeschreibung), nutzt.

(4) In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen haftet der Kunde für jedwede Nutzung und/oder sonstige Aktivität, die unter seinen Zugangsdaten ausgeführt wird.

## 8 Allgemeine Pflichten des Kunden

(1) Soweit der Kunde Beschäftigten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen in zulässiger Weise die Nutzung der Online-Befragungssysteme ermöglicht („Endnutzer“), wird er diese zur Einhaltung der Pflichten für Kunden aus diesen AGB in geeigneter Weise verpflichten. Der Kunde bleibt Netigate gegenüber für die Handlungen und Unterlassungen der Endnutzer verantwortlich.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, Informationen, die im Rahmen der Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate von ihm/ihr zur Person oder Unternehmen angegeben werden, wahrheitsgemäß anzugeben.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate die geltenden Gesetze einzuhalten.

(4) Weitere Pflichten, die sich aus anderen Bestimmungen dieser AGB ergeben, bleiben unberührt.

## 9 Erlaubte Nutzung

(1) Der Kunde ist für die Kundendaten und die Kommunikation mit anderen verantwortlich. Bei der Nutzung des Online-Befragungssystems von Netigate, sind dem Kunden jegliche Tätigkeiten untersagt, die gegen geltendes Recht verstoßen, die Rechte Dritter verletzen, gegen die Grundsätze des Jugendschutzes verstoßen oder geistiges Eigentum Dritter (z. B. Urheberrechte) verletzen.

(2) Dem Kunden ist es untersagt, Viren, Trojaner und anderen schädlichen Dateien zu verbreiten, Junk- oder Spam-Mails oder Kettenbriefe zu versenden, sowie jede Handlung, die geeignet ist, den reibungslosen Betrieb des Online-Befragungssystems von Netigate zu beeinträchtigen, insbesondere solche Handlungen, die eine unverhältnismäßig hohe Belastung der Systeme darstellen.

(3) Es ist dem Kunden nicht gestattet, sich für geschäftliche, unrechtmäßige oder rechtswidrige Zwecke Zugang zu den Cloud-Diensten zu verschaffen, oder Unbefugten und Dritten die Cloud-Dienste zugänglich zu machen, oder andere Teilnehmer zur Preisgabe ihrer Passwörter oder sonstiger Daten aufzufordern.

(4) Sofern nicht ausdrücklich schriftlich gemäß Ziffer 7(3) vereinbart, ist die Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate für fremde Zwecke untersagt. Dies beinhaltet insbesondere den Weiterverkauf der Nutzung von Netigate und/oder die Durchführung von Umfragen mit Netigate-Befragungssystemen für andere Unternehmen oder betriebsfremde Personen. Bei der Durchführung von Umfragen mit Netigate-Befragungssystemen ist das Logo des Kunden, der Markenname oder ein sonstiges Unternehmenskennzeichen anzuzeigen. Als Kontaktadresse im Zusammenhang mit Umfragen ist eine E-Mail-Adresse zu verwenden, die einer Domain des Kunden zuzurechnen ist oder eine E-Mail-Adresse mit einer Netigate-Domain zu verwenden. Für den Fall der Verletzung dieser Pflichten steht Netigate das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags sowie Schadensersatzansprüche wegen entgangenen Gewinns zu.

## 10 Sperrung von Zugängen

(1) Netigate behält sich das Recht vor, die Nutzung des Kunden jederzeit zu überwachen, um festzustellen, ob der Kunde nach eigenem Ermessen von Netigate die Dienste unter Verstoß gegen diese AGB nutzt oder auf eine Weise, die ein ernsthaftes technisches Problem oder ein Sicherheitsrisiko darstellt.

(2) Netigate hat das Recht, den Zugang des Kunden zum Online-Befragungssystem vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn nach alleinigem und

angemessenem Ermessen von Netigate Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstößt oder verstoßen hat, wenn sich der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung länger als zehn (10) Tage in Verzug befindet, oder wenn Netigate ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat, zum Beispiel aufgrund Sicherheitsrisiken.

(3) Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird Netigate die berechtigten Interessen des Nutzers angemessen berücksichtigen.

## 11 Verfügbarkeit

(1) Für alle kostenpflichtige Dienste gewährleistet Netigate eine Verfügbarkeit von 99,5% im Monatsmittel. Nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit fallen die regulären Wartungsfenster, die einmal im Monat, jeden zweiten Samstag des Monats zwischen 22:00 und 02:00 Uhr MEZ durchgeführt werden. Hiervon abweichende geplante Wartungsarbeiten wird Netigate seinen Kunden – soweit möglich – unverzüglich im Voraus mitteilen.

(2) Netigate weist darauf hin, dass es selbst bei ordnungsgemäßer Datensicherung zum Verlust von Daten kommen kann. Dem Kunden wird deshalb empfohlen, Daten wie Umfrageergebnisse und Adressen regelmäßig auf externen, eigenen Datenträgern zu sichern.

## 12 Gewährleistung

(1) Netigate übernimmt für die Dauer des Vertrags die Gewährleistung dafür, dass der von Netigate zur Verfügung gestellte Dienst die vereinbarten Funktionen erfüllt. Voraussetzung für die Gewährleistung ist jedoch die vertragsgemäße Nutzung. Im Übrigen lehnt Netigate jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für die Leistung oder Lieferung der Dienste ab.

(2) Netigate wird jegliche Abweichungen von den vereinbarten Funktionalitäten und Anwendungen nach Wahl von Netigate kostenfrei nachbessern.

(3) Eine außerordentliche Kündigung des Vertrags durch den Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Netigate dreißig (30) Tage Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn (i) diese unmöglich ist, (ii) diese von Netigate verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, (iii) begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen, oder (iv) aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(4) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Netigate Änderungen an dem Online-Befragungssystem vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für den Anbieter unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

(5) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren binnen einer Frist von zwölf (12) Monaten.

## 13 Recht des geistigen Eigentums

(1) Die Website und die Dienste von Netigate und alle Informationen und Bildschirmseiten, die auf der Website enthalten sind, einschließlich Dokumenten, Leistungen, Webseiten-Designs, Texte, Grafiken, Logos, Bilder und Piktogramme, sowie deren Anordnung, sind das alleinige Eigentum von Netigate bzw. eines mit Netigate verbundenen Unternehmens der Netigate-Gruppe. Vorbehaltlich anderer Bestimmungen oder Einschränkungen durch anwendbare Gesetze, ist jegliche Vervielfältigung, Verbreitung, Veränderung, Weitersendung, öffentliche Zugänglichmachung oder Veröffentlichung von jeglichem urheberrechtlich geschützten Material ohne Zustimmung des jeweiligen Inhabers der Nutzungsrechte strengstens untersagt. Netigate behält sämtliche Rechte an der Website und der Dienste, die nicht ausdrücklich eingeräumt werden. Die Bezeichnung „Netigate“ ist eine schwedische und europäische Marke der Netigate AB. Der Vertrag zwischen den Parteien beinhaltet keine Abtretung oder Weitergabe an den vorbezeichneten Rechten des geistigen Eigentums an den Kunden dar.

(2) Netigate erlaubt es dem Kunden jedoch, während der gesamten Vertragslaufzeit urheberrechtlich geschütztes Material durch die ordnungsgemäße Nutzung der Dienste von Netigate zu verwenden.

(3) Geistiges Eigentum des Kunden. Der Kunde behält alle Rechte, Titel und Interessen (einschließlich aller Rechte am geistigen Eigentum) an den Kundendaten. Der Kunde gewährt Netigate eine nicht exklusive, weltweite, gebührenfreie beschränkte Lizenz zur Nutzung, zum Speichern, Kopieren, Übertragen, Ändern, Anzeigen und Verteilen von Kundendaten, jedoch nur in dem Umfang, der für die begrenzten Zwecke der Bereitstellung der Dienste für den Kunden und der Verbesserung der Dienste erforderlich ist. [Der Kunde sichert zu, dass er berechtigt ist, Netigate die vorgenannte Lizenz zu erteilen und dass die Kundendaten nicht die Rechte Dritter verletzen.](#)

(4) Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, darf Netigate auch ohne ausdrückliche Genehmigung den Kunden als Kunden von Netigate nennen oder erbrachte Dienstleistungen oder gelieferte Produkte als Referenzfälle nutzen.

#### 14 Haftungsfreistellung von Ansprüchen Dritter

(1) Der Kunde verteidigt Netigate auf eigene Kosten gegen sämtliche Ansprüche und Forderungen Dritter, die wegen eines Verstoßes des Kunden (im Zusammenhang mit der Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate) gegen gesetzliche Vorschriften, gegen Rechte Dritter (insbesondere Persönlichkeits-, Urheber- und Markenrechte) oder gegen vertragliche Pflichten, Zusicherungen oder Garantien geltend gemacht werden, und stellt Netigate von diesen auf erstes Anfordern frei, einschließlich der Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung in gesetzlicher Höhe. [\(auch wenn Software von Drittanbietern verwendet wird\).](#)

(2) Netigate verteidigt den Kunden auf eigene Kosten gegen sämtliche Ansprüche und Forderungen Dritter, die sich aus der Behauptung eines Dritten ergeben, dass die vom Kunden rechtmäßig verwendeten Dienste Urheberrechte, Patente, Marken oder Geschäftsgeheimnisse Dritter verletzen und stellt den Kunden von diesen auf erstes Anfordern frei, einschließlich der Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung in gesetzlicher Höhe. Netigate haftet jedoch nicht für die behauptete Schutzrechtsverletzung, wenn (a) der Kunde die Dienste in modifizierter Form oder in Kombination mit [Drittanbieter](#) Software, Technologien, Produkten oder Geräten nutzt, die nicht von Netigate bereitgestellt werden, wenn eine solche Kombination die Ursache für die Verletzung der Rechte Dritter ist; (b) diese aus Inhalten oder Daten resultiert, die vom Kunden, dessen Endnutzern oder Dritten bereitgestellt wurden; ~~(c) wenn sich dies aus dem Einsatz von Drittsoftware ergibt, die der Kunde gemäß Ziffer 5(c) verlangt; oder (d) oder (c)~~ im Falle der kostenlosen Testnutzung der Dienste durch den Kunden.

(3) Diejenige Partei, die Ansprüche im Sinne von Absatz 1 oder 2 geltend macht, hat die entschädigende Partei unverzüglich über die Ansprüche und Forderungen zu informieren und in angemessenem Umfang mit ihr zusammenzuarbeiten, soweit dies zur Verteidigung erforderlich ist. Die entschädigende Partei hat das ausschließliche Recht, die Untersuchung, Verteidigung und Beilegung der Forderung zu kontrollieren und zu leiten, mit der Ausnahme, dass sie ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der zu entschädigten Partei keine Vergleiche abschließen darf, wenn der Vergleich erfordern würde, dass die entschädigende Partei ein Verschulden zugibt oder anerkennt, Beträge zahlt oder etwaige Handlungen ergreift oder unterlässt. Die zu entschädigende Partei kann auf eigene Kosten durch einen von ihr gewählten Rechtsbeistand an einer Klage teilnehmen.

#### 15 Datenspeicherung und -löschung

(1) Der Kunde kann über seinen von Netigate zur Verfügung gestellten Zugang jederzeit seine Fragebögen, Adressen und Umfrageergebnisse löschen oder durch einen Mitarbeiter von Netigate löschen lassen.

(2) Netigate hat das Recht, sämtliche vom Kunden eingestellten Daten, auch die Fragebögen, Umfrageteilnehmer sowie Umfrageergebnisse ohne vorherige Ankündigung dreißig (30) Tage nach Beendigung des Vertrags unwiderruflich zu löschen. Netigate wird Daten des Kunden neunzig (90) Tage nach Vertragsende löschen.

#### 16 Datenschutz

(1) Mit Abschluss dieses Vertrags ernennt der Kunde als Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten Netigate zum Auftragsverarbeiter in Bezug auf alle personenbezogenen Daten, die Netigate im Rahmen des Vertrags vom Kunden mitgeteilt werden. Netigate hat mit dem Kunden eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) gemäß Anlage 1 abgeschlossen.

(2) Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser AGB und dem AV-Vertrag haben die Bestimmungen des AV-Vertrages Vorrang in Bezug auf Verarbeitung personenbezogener Daten.

(3) In Fällen, in denen kein AV-Vertrag zwischen den Parteien vereinbart wurde, gilt Folgendes. Netigate ist berechtigt, personenbezogene Daten von Ansprechpartnern, Mitarbeitern des Kunden und anderen dem Kunden zuzuordnenden Personen zur Erfüllung der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu verarbeiten. Zu diesen personenbezogenen Daten können beispielsweise Kontaktinformationen, Informationen über Arbeitsaufgaben und andere Informationen gehören, die Netigate im Zusammenhang mit dem Vertrag erhält. Der Zweck der Verarbeitung durch Netigate besteht darin, die Erfüllung der jeweiligen Verpflichtungen und die Zusammenarbeit der Parteien gemäß dem Vertrag und diesen AGB sowie die Verwaltung des Vertragsverhältnisses und der Sicherheit zu ermöglichen. Die Verarbeitung kann auch gemäß Maßgaben und für Zwecke erfolgen, die der Kunde Netigate anderweitig vorgibt.

(4) Die Nutzung von Netigate durch den Kunden wird von Netigate automatisch ~~zu dem alleinigen~~ [zum](#) Zweck einer allgemeinen statistischen Analyse ~~und~~, zur Aufrechterhaltung eines guten Service [registriert und zur Feststellung eines übermäßigen Verbrauchs überwacht](#) und [erfasst/überprüft](#). Jede Erfassung und Analyse registrierter und gesammelter Kundendaten erfolgt ausschließlich zu den angegebenen internen Zwecken. Wenn der Kunde vorab-standardisierte

Umfragen von Netigate verwendet, dürfen diese Daten von Netigate für den externen Gebrauch nur in aggregierter Form und unter der Voraussetzung verwendet werden, dass der Kunde und alle enthaltenen Daten komplett anonymisiert sind.

#### 17 Haftungsbeschränkung

(1) Vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz (3), haften weder Netigate noch der Kunde einander oder einer anderen Person gegenüber für Gewinnverluste oder indirekte, zufällige, Folge-, exemplarische, Straf- oder Sonderschäden jeglicher Art, die im Zusammenhang mit der Bereitstellung oder Nutzung der Dienste entstehen. Werden dem Kunden die Dienste im Rahmen eines kostenlosen Testzeitraums zur Verfügung gestellt, stellt Netigate die Dienste während dieses Testzeitraums auf der Grundlage des Ist-Zustandes und der Verfügbarkeit zur Verfügung, ohne dass Netigate für den Zeitraum des kostenlosen Testzeitraums in Bezug auf die Dienste haftet oder zu einer Entschädigung verpflichtet ist.

(2) Ansonsten haften die Parteien bei Verstößen gegen eine wesentliche Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind in abstrakter Weise solche Pflichten, die wesentlich für die Erfüllung der ordnungsgemäßen Leistung aus dem Vertrag als solches sind und auf deren Einhaltung sich der Vertragspartner regelmäßig verlassen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz gewöhnlich auftretender Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragschlusses vorhersehbar waren. Maximal haftet Netigate in diesen Fällen auf die Höhe der in den letzten zwölf (12) Monaten vor Schadenseintritt gezahlten [oder auf diesen Zeitraum zurechenbaren](#) Gebühren.

(3) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gelten nicht für (i) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, oder (ii) bei Körperverletzung oder Tod.

(4) In Fällen, in denen die Haftung von Netigate durch die vorstehenden Bestimmungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies ebenfalls für die persönliche Haftung seiner Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragsverarbeiter.

(5) Risikoverteilung. Die Bedingungen in dieser Ziffer 17 spiegeln die vereinbarte Risikoverteilung zwischen den Parteien wider, die unter anderem durch die zwischen den Parteien vereinbarte Preisgestaltung unterstützt wird. Diese Risikoverteilung ist ein wesentlicher Bestandteil der Geschäftsgrundlage zwischen Netigate und dem Kunden.

#### 18 Vertraulichkeit

(1) Alle von einer Partei bereitgestellten vertraulichen Informationen oder Unterlagen, werden von der anderen Partei vertraulich behandelt und nicht an Dritte

weitergegeben. Vertrauliche Informationen oder Unterlagen dürfen nur zum Zwecke der Bereitstellung und Nutzung der Dienste gemäß dieser AGB verwendet werden.

(2) Die Bestimmungen dieser Ziffer 18 gelten nicht für vertrauliche Informationen oder Unterlagen, die (i) zum Zeitpunkt der Offenlegung gemeinfrei sind oder später ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich zugänglich wurden; oder (ii) der empfangenden Partei vor der Offenlegung bekannt waren; oder (iii) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden; (iv) der empfangenden Partei von anderen uneingeschränkten Quellen offengelegt wurden; (v) mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der offenlegenden Partei offengelegt wurden; oder (vi) durch Gesetz oder Gerichtsbeschluss offengelegt werden mussten.

(3) Die Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten noch fünf (5) Jahre nach Beendigung der Dienste oder dieser AGB, je nachdem, was später eintritt.

#### 19 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Falls in dem Bestellformular nichts anderes angegeben ist, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um zwölf (12) Monate sofern die Dienste nicht mit einer Frist von sechzig (60) Tagen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Bei Verträgen mit einer fest vereinbarten Laufzeit ist eine vorzeitige Kündigung ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(2) Jede Partei hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) Tagen ab schriftlicher Benachrichtigung über den wesentlichen Verstoß der anderen Partei, es sei denn, der Verstoß wird innerhalb dieser dreißig (30) Tage geheilt. Ein Verstoß des Kunden gegen diese AGB oder den AVV stellt einen solchen wesentlichen Verstoß dar. Bei einer unangefochtenen Kündigung durch den Kunden gemäß diesem Absatz (2) hat der Kunde Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung des nicht genutzten Teils der vorausbezahlten Gebühren für die gekündigten Dienste, gerechnet ab dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung.

(3) Die Kündigung bedarf der Textform und muss gemäß Ziffer 20 zugestellt werden.

#### 20 Kommunikation und Änderungen

(1) Netigate kann dem Kunden elektronische Mitteilungen senden, einschließlich E-Mails und Informationen innerhalb des Angebots von Netigate, die für die Dienste oder das Vertragsverhältnis wichtig sind. Diese Mitteilungen können per E-Mail an den Bevollmächtigten oder Verwalter des Kunden geschickt werden.

Benachrichtigungen gelten mit dem Datum des Versands vom E-Mail-Server von Netigate als beim Kunden eingegangen, sofern Netigate keine Benachrichtigung über die Nichtzustellung erhalten hat. Es liegt in der Verantwortung des Kunden für solche Mitteilungen erreichbar zu sein.

(2) Sofern im Bestellformular nicht anders angegeben, hat der Kunde Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrags per E-Mail an den im Bestellformular angegebenen Netigate-Kundenbetreuer zu senden, mit einer Kopie an [Legal@netigate.net](mailto:Legal@netigate.net).

(3) Netigate behält sich das Recht vor, diese AGB und den AV-Vertrag von Zeit zu Zeit mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu ändern, wobei der Kunde gemäß Ziffer 20(1) (die "Änderungsmitteilung") über solche Änderungen informiert wird (der "Änderungsvereinbarung"). Änderungen beziehen sich nicht auf bereits berechnete Gebühren oder vom Kunden bereits bezahlte Dienstleistungen.

(4) Widerspricht der Kunde der Änderungsvereinbarung innerhalb der Änderungsmitteilungsfrist schriftlich, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Netigate behält sich in diesem Fall das Recht (aber nicht die Pflicht) vor, den Vertrag gemäß § 19(2) außerordentlich zu kündigen.

(5) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass sein Schweigen auf eine Änderungsmitteilung als Zustimmung gewertet wird.

(6) Ungeachtet des Vorstehenden kann der Kunde im Falle von Änderungen, die durch Gerichtsbeschluss oder geltendes Recht erforderlich sind, der geänderten Vereinbarung nicht widersprechen. In diesem Fall kann der Kunde die Dienste bis neunzig (90) Tage nach der Änderungsmitteilung zu den Bedingungen der AGB und AV-Vertrag, die unmittelbar vor der geänderten Vereinbarung in Kraft waren, weiter nutzen. Die Nutzung der Dienste nach dieser 90-Tage-Frist erfolgt gemäß den Bedingungen der geänderten Vereinbarung.

## 21 Verschiedenes

(1) Der Kunde ist nicht berechtigt, den Vertrag auf eine andere Partei oder andere Rechtsträger, ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch Netigate zu übertragen. Netigate kann den Vertrag teilweise oder ganz übertragen, falls Netigate einem organisatorischen Wandel unterliegt, bei dem Netigate in einen neuen Mehrheitsbesitz überführt wird.

(2) Die Parteien bleiben unabhängige Vertragspartner. Diese AGB oder der Vertrag begründen keine Partnerschaft, kein Joint Venture, keine Franchise,

keine Vertretung, kein Treuhand- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien. Sofern nicht ausdrücklich in diesen AGB festgelegt, werden keine Rechte oder Vergünstigungen für Dritte geschaffen oder an Dritte übertragen.

## 22 Höhere Gewalt

Sollte eine der Parteien ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag durch Umstände nicht erfüllen können, die sich der Kontrolle der Partei entziehen, wie z. B. Blitzeinschlag, Streiks, Feuer, Änderungen von Vorschriften staatlicher Behörden, behördliche Eingriffe und Fehler oder Verzögerungen in Dienstleistungen durch Subunternehmer aufgrund von vorgenannten Ereignissen, gelten diese Umstände als Rechtfertigung für den Aufschub der operativen Leistung und Haftungsfreistellung von Schäden oder jeglichen anderen Strafmaßnahmen.

## 23 Schlussbestimmungen

(1) Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht des Landes, in dem die vertragsschließende Netigate-Gesellschaft ihren Sitz hat.

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder juristische Person des öffentlichen Rechts, so ist der Sitz der vertragsschließenden Netigate-Gesellschaft ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, Auseinandersetzungen oder Forderungen aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis, einschließlich dessen Verletzung, Kündigung oder Unwirksamkeit.

(3) Übersteigt der Streitwert 50.000 EUR, wird die Streitigkeit stattdessen durch ein Schiedsverfahren endgültig entschieden, das vom Schiedsinstitut der örtlichen Handelskammer verwaltet wird, in der die vertragsschließende Netigate-Gesellschaft seinen Sitz hat. Es gilt die Schiedsgerichtsordnung für Eilschiedsverfahren, bei denen das Schiedsgericht aus einem Einzelschiedsrichter besteht. Die im Schiedsverfahren zu verwendende Sprache ist Englisch und unterliegt dem Recht des Gebietes, in dem die vertragsschließende Netigate-Gesellschaft ihren Sitz hat. Der Streitwert umfasst die im Antrag auf ein Schiedsverfahren geltend gemachten Forderungen und die in der Antwort auf den Antrag auf ein Schiedsverfahren geltend gemachten Gegenforderungen.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

## NETIGATE AUFTRAGSVERARBEITUNGS-VERTRAG

### 1 Präambel

- 1.1 Dieser Auftragsverarbeitungs-Vertrag („**AV-Vertrag**“) ist Anlage und Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netigate („Allgemeine Geschäftsbedingungen“ „**AGB**“), die dem Leistungserbringungsvertrag („**Vertrag**“) mit dem Kunden zugrunde liegen und von dem Kunden akzeptiert wurden. Wenn der Kunde einen Dienst erneuert oder erwirbt, gilt der zu diesem Zeitpunkt gültige AV-Vertrag und wird während des Abonnements dieses Dienstes nicht geändert, mit Ausnahme von Änderungen, die gemäß Ziffer 16(2) des AV-Vertrages vereinbart wurden.
- 1.2 Dieser AV-Vertrag konkretisiert die Rechte und Pflichten des Kunden als Datenverantwortlicher (der „**Verantwortliche**“) und Netigate als Auftragsverarbeiter (der „**Auftragsverarbeiter**“) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden.
- 1.3 Der Zweck dieses AV-Vertrags ist, zu gewährleisten, dass die Verarbeitung unter Einhaltung von Art. 28 Abs. 3 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates 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 „**DSGVO**“) erfolgt.

### 2 Gegenstand des AV-Vertrags

- 2.1 Bei der Durchführung des Vertrags über die Cloud-basierte Software-as-a-service Lösung und zugehörige Professional Services (die „Dienste“) wird Netigate als Auftragsverarbeiter des Kunden personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Dieser AV-Vertrag findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, bei deren Durchführung der Auftragsverarbeiter, Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters oder durch den Auftragsverarbeiter nach Maßgabe dieses AV-Vertrags beauftragte Dritte Zugriff auf personenbezogene Daten, für die der Verantwortliche gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO verantwortlich ist, erhalten und/oder solche personenbezogenen Daten für den Verantwortlichen in dessen Auftrag verarbeiten, insbesondere erheben, speichern oder verwenden.
- 2.2 Sollte es in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten Überschneidungen zwischen den Bedingungen in den AGB und dieses AV-Vertrags geben, gelten die Bedingungen dieses AV-Vertrags vorrangig vor den im Widerspruch stehenden Vertragsbedingungen der AGB.
- 2.3 Die im folgende aufgeführten zwei Anhänge sind Bestandteil dieses AV-Vertrags.
- Anhang 1 enthält Weisungen und Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich Zweck und Art der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten, Kategorien der betroffenen Person und Dauer der Verarbeitung.
- Anhang 2 enthält die von dem Auftragsverarbeiter implementierte Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM).
- 2.4 Dieser AV-Vertrag zusammen mit den Anhängen soll von beiden Vertragsparteien aufbewahrt werden, gegebenenfalls in elektronischem Format.
- 2.5 Verpflichtungen, denen der Auftragsverarbeiter aufgrund gesetzlicher Vorschriften, insbesondere der DSGVO oder anderen Rechtsvorschriften, unterliegt, bleiben von dieser diesem AV-



Vertrag unberührt.

- 2.6 In der DSGVO definierte Begriffe, die in diesem AV-Vertrag verwendet werden, haben die in der DSGVO festgelegte Bedeutung.

### **3 Dauer dieses AV-Vertrags**

- 3.1 Die Dauer dieses AV-Vertrags entspricht der Laufzeit der Dienste gemäß dem Bestellformular. Dieser AV-Vertrag gilt so lange der Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienste verarbeitet. Während der Laufzeit der Dienste zur Verarbeitung personenbezogener Daten kann dieser AV-Vertrag nicht gekündigt werden, es sei denn, zwischen den Parteien wurden andere Klauseln zur Verarbeitung personenbezogener Daten vereinbart.
- 3.2 Endet die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter und werden die personenbezogenen Daten gemäß Ziffer 15.2 und Anhang 2 gelöscht oder an den für den Verantwortlichen zurückgegeben, kann dieser AV-Vertrag schriftlich gekündigt werden.
- 3.3 Die Verpflichtungen zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Ziffer 6 (Vertraulichkeit) dieses AV-Vertrags sowie die gesetzlichen und vertraglichen Aufbewahrungspflichten des Auftragsverarbeiters bestehen über das Ende dieses AV-Vertrags hinaus fort.

### **4 Rechte und Pflichten des Kunden als Verantwortlicher**

- 4.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit der DSGVO (Art. 24 DSGVO), den geltenden Datenschutzbestimmungen der EU oder der Mitgliedstaaten und dieses AV-Vertrags erfolgt.
- 4.2 Der Kunde hat das Recht und die Verpflichtung, Entscheidungen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten zu treffen.
- 4.3 Der Kunde ist unter anderem dafür verantwortlich, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten, zu deren Durchführung der Auftragsverarbeiter angewiesen ist, eine Rechtsgrundlage hat.

### **5 Verantwortung und Weisungsgebundenheit des Auftragsverarbeiters**

- 5.1 Der Auftragsverarbeiter wird die im Rahmen des Vertrags über die Cloud-basierte Softwarelösung zur Verfügung gestellten und/oder verarbeiteten personenbezogenen Daten ausschließlich zu den in dem Vertrag vereinbarten Leistungen und ausschließlich in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses AV-Vertrags und den Weisungen des Kunden verarbeiten und verwenden. Eine Verarbeitung darf auch erfolgen, wenn das Recht der EU oder das anwendbare Recht eines Mitgliedstaates, dem Der Auftragsverarbeiter oder der Unterauftragsverarbeiter unterliegt, dies vorschreibt. Die Weisungen des Kunden bezüglich Art, Zweck, Verarbeitung und Speicherung der personenbezogenen Daten ergeben sich aus diesem AV-Vertrag sowie aus dem Anhang 1. Nachfolgende Anweisungen können von dem Kunden auch während der gesamten Dauer der Verarbeitung personenbezogener Daten erteilt werden. Diese Anweisungen müssen jedoch immer dokumentiert und schriftlich, auch elektronisch, zusammen mit diesem AV-Vertrag aufbewahrt werden. Anweisungen, die über die vertraglich vereinbarten Leistungen hinausgehen, gelten als Antrag auf Leistungsänderung und berechtigen den Auftragsverarbeiter zu einer angemessenen Vergütung.
- 5.2 [Ist der/der Auftragsverarbeiter der Auffassung, dass eine Weisung verpflichtet, den Verantwortlichen unverzüglich zu informieren, wenn die vom Verantwortlichen erteilten Anweisungen nach Ansicht des Kunden/Auftragsverarbeiters gegen die DSGVO, das BDSG/DSGVO oder](#)

sonstige datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, die geltenden Datenschutzbestimmungen der EU oder unklar ist, weist der Auftragsverarbeiter den Kunden unverzüglich darauf hin, eines Mitgliedstaats verstoßen.

Formatted: Font: Not Bold

5.3 Der Kunde muss den Auftragsverarbeiter unverzüglich über Änderungen unterrichten, die eine Auswirkung auf die Pflichten des Auftragsverarbeiters nach diesem AV-Vertrag haben. Der Kunde muss den Auftragsverarbeiter auch darüber unterrichten, falls jemand anderes, entweder allein oder gemeinsam mit dem Kunden, Verantwortlicher für die personenbezogenen Daten ist.

5.4 Der Auftragsverarbeiter hat das Recht, vom Kunden abgeleitete oder hergeleitete Daten zu anonymisieren und diese in aggregierter oder anonymisierter Form, d.h. ohne dass diese personenbezogenen Daten enthalten, zu speichern, zu verarbeiten und zu verwerten für folgende Zwecke: Aufrechterhaltung und Verbesserung der Sicherheit, Produktverbesserung, Erstellung statistischer Analysen und anonymer Benchmarks sowie für Forschungs- und Entwicklungszwecke.

## 6 Vertraulichkeit

6.1 Der Auftragsverarbeiter gewährt nur Personen, die dem Auftragsverarbeiter unterstellt sind und sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Vertraulichkeitspflicht unterliegen, Zugang zu den personenbezogenen Daten, die im Auftrag des Kunden verarbeitet werden. Auf der Grundlage dieser Überprüfung kann ein solcher Zugang zu personenbezogenen Daten entzogen werden, wenn der Zugang nicht mehr erforderlich ist, und folglich sind personenbezogene Daten diesen Personen nicht mehr zugänglich.

6.2 Der Auftragsverarbeiter hat auf Ersuchen des Kunden nachzuweisen, dass die betroffenen Personen der oben genannten Vertraulichkeit unterliegen.

6.3 Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, keine Information über die Verarbeitung personenbezogener Daten unter diesem AV-Vertrag, oder sonstige Informationen, die der Auftragsverarbeiter als Ergebnis dieses AV-Vertrags erhalten hat, Dritten gegenüber offenzulegen. Diese Verpflichtung gilt nicht bezüglich Informationen, zu deren Offenlegung der Auftragsverarbeiter aufgrund des anwendbaren Rechts oder juristischen Verfahren verpflichtet ist. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, den Verantwortlichen schriftlich über jegliche gerichtliche Anordnung zur Offenlegung zu benachrichtigen.

6.4 Der Auftragsverarbeiter wird alle anwendbaren nationalen Gesetze, die für klassifizierte oder vertrauliche Informationen gelten, einhalten. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich sicherzustellen, dass das im Rahmen des vorliegenden AV-Vertrags zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugte Personal sich dazu verpflichtet hat, für die Verarbeitung Vertraulichkeit zu wahren oder anwendbaren gesetzlichen Geheimhaltungspflichten unterworfen sind.

6.5 Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Beendigung des Vertrags und dieses AV-Vertrags hinaus fort.

## 7 Technische und organisatorische Maßnahmen zur Daten- und IT-Sicherheit

7.1 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, die von den Datenschutzvorschriften vorgeschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährung der Daten- und IT-Sicherheit gemäß Art. 32 DSGVO, insbesondere die in Anhang 2 von den Vertragsparteien festgelegten, um ein Sicherheitsniveau sicherzustellen, das mit Blick auf das Risiko angemessen ist, und um personenbezogene Daten, die verarbeitet werden, vor zufälliger oder rechtswidriger Zerstörung, Verlust oder Veränderung, unbefugter Offenlegung, oder unbefugtem Zugriff zu schützen.

Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zu berücksichtigen.

- 7.2 Entsprechend der Risikoabwägung schließen diese Maßnahmen gegebenenfalls unter anderem Folgendes ein:
- a) die Pseudonymisierung oder Verschlüsselung personenbezogener Daten;
  - b) die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen;
  - c) die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen;
  - d) ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

- 7.3 Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen im Rahmen des Erforderlichen und Zumutbaren und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Auftragsverarbeiter zur Verfügung stehenden Informationen dabei unterstützen zu gewährleisten, dass die Pflichten nach Artt. 32–36 DSGVO erfüllt werden, indem unter anderem dem Verantwortlichen Informationen über die technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verfügung gestellt werden, die der Auftragsverarbeiter bereits gemäß Art. 32 DSGVO durchgeführt hat, sowie alle anderen Informationen, die der Verantwortliche benötigt, um sein Verpflichtung gemäß Art. 32 DSGVO zu erfüllen.

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

## **8 Unterstützungspflichten des Auftragsverarbeiters**

- 8.1 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, um den Verantwortlichen bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen gemäß Artt. 12–23 DSGVO zu unterstützen.
- 8.2 Dies bedeutet, dass der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen, soweit dies möglich ist, bei der Einhaltung der folgenden Bestimmungen unterstützt:
- a) Der Informationspflicht bei der Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person
  - b) Der Informationspflicht, wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben werden
  - c) Dem Auskunftsrecht der betroffenen Person
  - d) Dem Recht auf Berichtigung
  - e) Dem Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)
  - f) Dem Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
  - g) Der Mitteilungspflicht im Zusammenhang mit der Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten oder der Einschränkung der Verarbeitung

- h) Dem Recht auf Datenübertragbarkeit
- i) Dem Widerspruchsrecht
- j) Dem Recht, keiner Entscheidung zu unterliegen, die ausschließlich auf automatisierter Verarbeitung einschließlich Profilerstellung beruht

8.3 Zusätzlich zu den Pflichten des Auftragsverarbeiters, die sich aus Ziffer 7.3 ergeben, ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, den Verantwortlichen unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der dem Auftragsverarbeiter zur Verfügung stehenden Informationen dabei unterstützen zu gewährleisten, dass folgende Pflichten erfüllt werden:

- a) Pflicht des Verantwortlichen, einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde, der zuständigen Aufsichtsbehörde zu melden, es sei denn, dass die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten voraussichtlich nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen führt.
- b) Pflicht des Verantwortlichen, bei einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die voraussichtlich ein hohes Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat, die betroffene Person unverzüglich von der Verletzung zu benachrichtigen;
- c) Pflicht des Verantwortlichen, eine Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge auf den Schutz personenbezogener Daten durchzuführen (eine Datenschutz-Folgenabschätzung);
- d) Pflicht des Verantwortlichen, vor der Verarbeitung die zuständige Aufsichtsbehörde zu konsultieren, wenn aus der Datenschutz-Folgenabschätzung hervorgeht, dass die Verarbeitung ein hohes Risiko zur Folge hätte, sofern der Verantwortliche keine Maßnahmen zur Eindämmung des Risikos trifft.

## 9 Benachrichtigung von der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

9.1 Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informiert der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde, um es dem Verantwortlichen zu ermöglichen, den Verstoß gegen personenbezogene Daten gemäß Art. 33 DSGVO der zuständigen Aufsichtsbehörde zu melden.

9.2 Gemäß Ziffer 8.3a) ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, den Verantwortlichen bei der Meldung des Verstoßes gegen personenbezogene Daten bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu unterstützen. Dies bedeutet, dass der Auftragsverarbeiter bei der Erlangung der nachstehend aufgeführten Informationen behilflich sein muss, die gemäß Art. 33 Absatz 3 DSGVO in der Mitteilung des Verantwortlichen an die zuständige Aufsichtsbehörde anzugeben sind:

- a) eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen, der betroffenen Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
- b) eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten;
- c) eine Beschreibung der von dem Verantwortlichen ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen

## 10 Unterauftragsverarbeiter

- 10.1 Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, Unterauftragsverarbeiter zu beauftragen, sofern der Auftragsverarbeiter sicherstellt, dass beim Einsatz von Unterauftragsverarbeitern Art. 28 Absätze 2 und 4 der DSGVO beachtet werden und dass die Unterauftragsverarbeiter angemessene Garantien für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen bereitstellen, um die Anforderungen aus diesen AV-Vertrag und gültigem Datenschutzrecht zu erfüllen. Der Auftragsverarbeiter muss sicherstellen, dass alle Unterauftragsverarbeiter durch schriftliche Vereinbarungen verpflichtet sind, die ihnen gleichwertige Pflichten auferlegen, wenn Unterauftragsverarbeiter personenbezogene Daten gemäß diesem AV-Vertrag verarbeiten. Der Auftragsverarbeiter führt eine aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter auf der Website des Auftragsverarbeiters, [www.netigate.net/de/impressum](http://www.netigate.net/de/impressum). Der Auftragsverarbeiter bleibt gegenüber dem Verantwortlichen für die Erfüllung der Datenschutzpflichten der Unterauftragsverarbeiter verantwortlich.
- 10.2 Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, neue Unterauftragsverarbeiter zu beauftragen und bestehende Unterauftragsverarbeiter zu ersetzen. In diesem Fall verpflichtet sich der Auftragsverarbeiter die Leistungsfähigkeit des Unterauftragsverarbeiters zu überprüfen sowie dessen Vermögen, seinen Verpflichtungen gemäß des gültigen Datenschutzrechts nachzukommen. Der Auftragsverarbeiter informiert den für die Verarbeitung Verantwortlichen in Textform – z. B. per E-Mail oder innerhalb des Netigate-Tools oder über den oben angegebenen Link –, wenn der Auftragsverarbeiter beabsichtigt, weitere Unterauftragsverarbeiter zu beauftragen oder Unterauftragsverarbeiter zu ersetzen, welche Kategorien von personenbezogenen Daten und betroffenen Personen von diesem verarbeitet werden und wo die personenbezogenen Daten gespeichert werden. Der Verantwortliche ist berechtigt, innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach der Mitteilung durch den Auftragsverarbeiter dem neuen Unterauftragsverarbeiter in Textform an: [dpo@netigate.net](mailto:dpo@netigate.net) zu widersprechen. Ein solcher Widerspruch darf sich nur auf objektive Gründe bezüglich der Sicherheit der Datenverarbeitung im Rahmen dieses AV-Vertrags beziehen. Widerspricht der Verantwortliche nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt der neue Unterauftragsverarbeiter als angenommen. Falls der Verantwortliche einen berechtigten Widerspruch einlegt und der Auftragsverarbeiter den Widerspruch gegen den betreffenden neuen Unterauftragsverarbeiter nicht akzeptiert, ist der Auftragsverarbeiter berechtigt, ist der Auftragsverarbeiter berechtigt, nach eigenem Ermessen entweder die Dienstleistung ohne den beabsichtigten Wechsel des Unterauftragsverarbeiters zu erbringen, oder, wenn die Erbringung der Dienstleistung ohne den beabsichtigten Wechsel für den Auftragsverarbeiter unzumutbar ist, den Vertrag, einschließlich dieses AV-Vertrags, mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Widerspruchs des Verantwortlichen beim Auftragsverarbeiter schriftlich zu kündigen.
- 10.3 Nach Aufforderung durch den Verantwortlichen, muss der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen ein korrektes und aktuelles Verzeichnis der Unterauftragsverarbeiter, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für den Verantwortlichen beauftragt werden sowie des geografischen Orts der Verarbeitung zukommen lassen. Der Auftragsverarbeiter kann die Pflichten aus dem vorliegenden Paragraphen erfüllen, indem der Verantwortliche auf die auf der Website des Auftragsverarbeiters geführte Liste verwiesen wird. Kommt ein Unterauftragsverarbeiter den Pflichten aus diesem AV-Vertrag und den Datenschutzvorschriften nicht nach, ist der Auftragsverarbeiter für die Erfüllung der auf den Verantwortlichen bezogenen Pflichten des Unterauftragsverarbeiters verantwortlich.
- 10.4 Eine Vor-Ort-Kontrolle eines Unterauftragsverarbeiters wird ausschließlich vom Auftragsverarbeiter und höchstens in jährlichen Abständen durchgeführt. Unter den gleichen Bedingungen wie in Abschnitt 11.4 dieser Vereinbarung kann eine Vor-Ort-Kontrolle durch den Nachweis einer datenschutzkonformen Verarbeitung ersetzt werden.

## 11 Inspektionen und Überprüfungen

- 11.1 Auf Anfrage des Verantwortlichen wird der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen innerhalb einer angemessenen Frist Informationen über die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen zur Verfügung stellen, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung den Anforderungen dieses AV-Vertrags und Artikel 28 Absatz 3 der DSGVO entspricht.
- 11.2 Der Verantwortliche ist berechtigt, die Einhaltung der Anforderungen dieses AV-Vertrags, der Weisungen und des gültigen Datenschutzrechts durch den Auftragsverarbeiter zu überprüfen oder einen Dritten (der kein Wettbewerber des Auftragsverarbeiters sein darf) mit der Überprüfung zu beauftragen. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen (oder den Dritten, der die Prüfung im Auftrag des Verantwortlichen durchführt) spätestens dreißig (30) Tage nach entsprechender vorheriger Anmeldung des Verantwortlichen, mit der Bereitstellung von Dokumentation und gewährt diesem während normaler Geschäftszeiten und ohne Unterbrechung des Betriebsablaufs des Auftragsverarbeiters Zugang zu den Geschäftsräumen, um die Einhaltung dieses AV-Vertrags, der Weisungen und des gültigen Datenschutzrechts durch den Auftragsverarbeiter zu überprüfen. Der Auftragsverarbeiter darf die Inspektion von der Unterzeichnung einer Vertraulichkeitsvereinbarung abhängig machen, um Daten anderer Kunden, Informationen über technische und organisatorische Maßnahmen sowie von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen des Auftragsverarbeiters zu schützen.
- 11.3 Der Verantwortliche kann ungeachtet des Rechts des Auftragsverarbeiters gemäß Abschnitt 11.4 eine kostenlose Inspektion pro Kalenderjahr durchführen. Der Verantwortliche kann zusätzliche Inspektionen durchführen, die aufgrund vermuteter (in gutem Glauben) Verstöße gegen diesen AV-Vertrag oder gegen die Einhaltung von einschlägigen Gesetzen, Vorschriften oder Entscheidungen von Regierungsbehörden vernünftigerweise erforderlich sind. Solche zusätzlichen Inspektionen sind nur gegen Kostenerstattung und nach vorheriger Absprache mit dem Auftragsverarbeiter zulässig.
- 11.4 Alternativ zu den Bestimmungen in den Absätzen 11.2 – 11.3, vorausgesetzt, es wurde keine behördliche Kontrolle angeordnet, kann der Auftragsverarbeiter andere Inspektionsansätze anbieten, wie beispielsweise die Inspektion durch einen unabhängigen Prüfer, genehmigte Verhaltensregeln im Sinne von Art. 40 DSGVO oder ein zugelassenes Zertifizierungsverfahren im Sinne des Art. 42 DSGVO zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten in diesem AV-Vertrag, den Weisungen und des gültigen Datenschutzrechts. Als geeignete Nachweise können auch die Vorlage von Prüfzeugnissen oder Berichten unabhängiger Stellen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Rechtsabteilungen, IT-Sicherheitsbeauftragte, Datenschutzbeauftragter), ein schlüssiges Datenschutzkonzept (bspw. ISO 27001) oder eine entsprechende Zertifizierung durch ein IT-Sicherheits- und Datenschutzaudit anerkannt werden, die innerhalb der letzten zwölf (12) Monate vor der Anfrage des Verantwortlichen ausgestellt wurden und vorausgesetzt, dass der Auftragsverarbeiter oder der Unterauftragsverarbeiter des Auftragsverarbeiters schriftlich bestätigt, dass seit dem Ausstellungsdatum keine wesentlichen Änderungen an den zu prüfenden Kontrollen und Systemen stattgefunden haben.

## 12 Übermittlungen personenbezogener Daten außerhalb der EU/des EWR

Falls der Auftragsverarbeiter und/oder der Unterauftragsverarbeiter personenbezogene Daten an einen Ort außerhalb der EU/des EWR übermitteln, müssen der Auftragsverarbeiter und/oder der Unterauftragsverarbeiter sicherstellen, dass bei dieser Übermittlung die geltenden Datenschutzvorschriften eingehalten werden. Im Rahmen der Bedingungen dieses Vertrags werden diese Anforderungen in Bezug auf bestimmte Länder durch Abschluss einer Vereinbarung erfüllt, die auf den Standard-Vertragsklauseln der EU für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter mit Sitz in Drittländern gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 vom 04 Juni 2016 beruht, oder durch andere anwendbare Sicherheitsmaßnahmen im Sinne der [ArttArt](#), 44 ff. DSGVO, die die Übermittlung absichern. Der Auftragsverarbeiter muss den Verantwortlichen über die Rechtsgrundlagen für die Übermittlung auf dem Laufenden halten.

## 13 Vergütung

Der Auftragsverarbeiter hat Anspruch auf eine angemessene Vergütung für alle Arbeiten und alle Kosten, die aufgrund von Verarbeitungsanweisungen des Verantwortlichen entstehen, wenn diese die Merkmale und das Sicherheitsniveau auf der Grundlage der Dienste übersteigen, die der Auftragsverarbeiter seinen Verantwortlichen normalerweise zur Verfügung stellt, z.B. wenn an Netigate's Systemen oder Leistungen spezifische Anpassungen oder Entwicklungen aufgrund von Spezialwünschen des Verantwortlichen vorgenommen werden müssen. Der Auftragsverarbeiter hat keinen Anspruch auf eine Vergütung von Kosten, die auf der Einhaltung von Anforderungen beruhen, die in der DSGVO festgelegt sind.

## 14 Haftung

Ergänzend zu Ziffer 17 der AGB gilt Folgendes:

- 14.1 Für den Fall, dass einer betroffenen Person aufgrund eines Verstoßes gegen diesen AV-Vertrag, die Weisungen und/oder das gültige Datenschutzrecht durch ein rechtskräftiges Urteil oder einen Vergleich Schadenersatz im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung zu leisten ist, findet Art. 82 DSGVO Anwendung.
- 14.2 Geldbußen gemäß Art. 83 DSGVO und/oder § 43 BDSG werden von der Partei getragen, [gegen](#) die eine solche Geldbuße verhängt wurde.
- 14.3 Falls einer Partei Umstände bekannt werden, die für die andere Partei nachteilig sein könnten, wird diese die andere Partei unverzüglich hierüber informieren und aktiv mit der anderen Partei daran arbeiten, den Schaden zu verhindern und zu minimieren.
- 14.4 Sollte es in Bezug auf die Haftung einer Partei für die Verarbeitung von Daten Überschneidungen oder Widersprüche zwischen den Bestimmungen dieser Ziffer 14 und den Haftungsregelungen gemäß Ziffer 17 der AGB geben, gelten die Bestimmungen dieser Ziffer 14 vorrangig vor den im Widerspruch stehenden Bestimmungen in Ziffer 17 der AGB.

## 15 Laufzeit und Beendigung, Löschung von Daten

- 15.1 Dieser AV-Vertrag tritt in Kraft und bleibt so lange wirksam, wie der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten für den Verantwortlichen gemäß dem Vertrag verarbeitet.
- 15.2 Bei Beendigung des Vertrags oder dieses AV-Vertrags (je nachdem, was früher eintritt) muss der Auftragsverarbeiter gemäß den Weisungen des Verantwortlichen die personenbezogenen Daten löschen oder zurückgeben die der Verantwortliche dem Auftragsverarbeiter übermittelt hat, und etwaig existierende Kopien löschen, falls vorhanden und soweit keine Speicherung der personenbezogenen Daten aufgrund des EU-Rechts oder eines anwendbaren Rechts eines Mitgliedsstaates vorgeschrieben ist. Der Auftragsverarbeiter muss gewährleisten, dass jeder Unterauftragsverarbeiter dem ebenfalls nachkommt.

## 16 Änderungen und Ergänzungen

- 16.1 Treten während der Laufzeit dieses AV-Vertrags Änderungen an den Datenschutzvorschriften ein oder erlässt die Aufsichtsbehörde Richtlinien, Beschlüsse oder Bestimmungen über die Anwendung der Datenschutzvorschriften, infolge derer dieser AV-Vertrag die Anforderungen an einen AV-Vertrag nicht mehr erfüllt, werden die Parteien die erforderlichen Änderungen an diesem AV-Vertrag vornehmen, um diesen neuen oder zusätzlichen Anforderungen zu entsprechen. Diese Änderungen werden spätestens dreißig (30) Tage, nachdem eine Partei der anderen eine Änderungsmitteilung zugesendet hat, oder ansonsten spätestens zu der in den

Datenschutzvorschriften, Richtlinien, Beschlüssen oder Bestimmungen der Aufsichtsbehörde bestimmten Zeit rechtswirksam.

- 16.2 Der Auftragsverarbeiter behält sich das Recht vor, diesen AV-Vertrag von Zeit zu Zeit unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) Tagen zu ändern, wobei er den Verantwortlichen gemäß Ziffer 20(1) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die "Änderungsmitteilung") über solche Änderungen informiert (die "geänderte Vereinbarung"). Widerspricht der für die Verarbeitung Verantwortliche dem Änderungsvertrag innerhalb der Änderungsmitteilungsfrist schriftlich, so wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Der Auftragsverarbeiter behält sich in diesem Fall das Recht vor, den Vertrag gemäß Ziffer 19(2) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen außerordentlich zu kündigen.

## **17 Verschiedenes**

- 17.1 Dieser AV-Vertrag ersetzt alle vorherigen zwischen den Parteien geschlossenen Datenverarbeitungsverträge und geht jeglichen abweichenden Bestimmungen des Vertrags und der AGB, die den Gegenstand des AV-Vertrags betreffen vor, unabhängig davon, ob in dem Vertrag oder den AGB etwas anderes angegeben ist.
- 17.2 Das anwendbare Recht und der Gerichtsstand richten sich nach dem Vertrag und den AGB.

\* \* \* \*



## Anhang 1 – Weisungen und Einzelheiten bezüglich der Datenverarbeitung

### Zweck der Datenverarbeitung:

Zur Durchführung verschiedener Erhebungen, um Erkenntnisse und Daten über, unter anderem, Arbeitnehmer und Kunden zu sammeln, sowie zur Marktforschung. Netigate verarbeitet Kundendaten (zu denen personenbezogene Daten gehören können), um den Vertrag zu erfüllen und den Dienst zu erbringen und wie weiter im AV-Vertrag dargelegt.

### Kategorien von betroffenen Personen

- Mitarbeiter oder Berater des Kunden
- Kunden oder andere Geschäftsbeziehungen des Kunden
- Mitglieder des Marketing-Panels des Kunden
- Netigate-Nutzer, die von dem Kunden oder Netigate zur Nutzung des Dienstes zugelassen wurden

### Kategorien personenbezogener Daten

Der Kunde oder Umfrageteilnehmer kann Netigate personenbezogene Daten in dem von dem Kunden festgelegten und kontrollierten Umfang übermitteln; hierzu können unter anderem folgende Kategorien personenbezogener Daten gehören:

- Vor- und Nachname,
- Titel
- Arbeitgeber
- Position
- Kontaktangaben (Unternehmen, E-Mail, Telefonnummer, physische Geschäftsanschrift, organisatorische Zugehörigkeit)
- Rückmeldungen von Mitarbeitern;
  - Lieferantenleistung
  - Organisatorische Angelegenheiten
  - Arbeitsplatzbezogene Angelegenheiten
- Ausweisdaten
- Daten zum beruflichen Werdegang
- Daten zum Privatleben
- Verbindungsdaten
- Lokalisierungsdaten
- Besuch von Veranstaltungen
- Bewertungen von Veranstaltungen
- Bewertungen von Schulungskursen

**Sensible personenbezogene Daten** („besondere Kategorien“) können (ohne schriftliche Erlaubnis von Netigate) nicht verarbeitet werden. Der Kunde hat das Recht, sensible Daten zu verarbeiten, wenn dies einen zentralen Teil des Unternehmens des Kunden darstellt. Der Kunde muss Netigate vor einer derartigen Verarbeitung informieren.

**Andere Kategorien personenbezogener Daten:** Vertrauliche Informationen, die besonderen nationalen Geheimhaltungspflichten unterliegen (d.h. dem Geheimhaltungsgesetz (2009: 500 in Schweden)) können nicht (ohne schriftliche Genehmigung von Netigate) verarbeitet werden. Gleiches gilt für andere Informationen, die Gegenstand von Bestimmungen sind, die eine Übertragung an Netigate oder den Unterauftragsverarbeiter von Netigate nach diesen Bestimmungen unzulässig machen. Der Kunde muss Netigate vor einer solchen Verarbeitung in Kenntnis setzen.

**Datenaufbewahrung:** Für höchstens 90 Tage nach Beendigung des Vertrags.

## Anhang 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

### 1. Allgemein

Netigate AB und Unternehmen der Netigate-Gruppe (nachfolgend: Netigate) setzen in ihrer Rolle als Auftragsverarbeiter umfangreiche technische und organisatorische Maßnahmen um, um die Anforderungen aus Artikel 32 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu erfüllen und die Sicherheit personenbezogener Daten zu gewährleisten.

Die in diesem Anhang 2 beschriebenen Maßnahmen werden für Netigate umgesetzt:

- **Netigate AB** (Stockholm, Schweden) einschließlich ihrer Konzerngesellschaften;
- **Netigate Deutschland GmbH** (Frankfurt, Deutschland)
- **Netigate Norge A/S** (Oslo, Norwegen)

### 2. Zusammenfassung der technischen und organisatorischen Maßnahmen

Die getroffenen Maßnahmen erfüllen die Anforderungen an Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit gemäß Art. 32 DSGVO sowie an die regelmäßige Überprüfung und Risikobewertung. Die Maßnahmen werden (sofern zutreffend) in den jeweiligen Unternehmen umgesetzt.

Netigate hat zumindest folgende Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO umgesetzt:

- Zugriffssteuerung und Zugriffsüberprüfung. Netigate-Mitarbeiter haben nur auf der Grundlage der least privilege policy Zugriff auf Kundendaten und sind verpflichtet, den Anweisungen des Kunden zu folgen.
- Anonymisierungsfunktionen sind auf Anfrage in der Netigate-Plattform verfügbar.
- Daten werden während der Übertragung (Transportverschlüsselung) und während der Speicherung verschlüsselt.
- Backups und Wiederherstellungen werden regelmäßig durchgeführt und überprüft
- Sicherheitstests (Penetrationstests und Schwachstellenanalyse) werden regelmäßig ausgeführt

### 3. Vertraulichkeit

#### 3.1 Physische Zugriffssteuerung

- Netigate verfügt über kartenbasierte personalisierte Zutrittskontrollsysteme mit Zugangsberechtigung nur für befugte Mitarbeiter (in Frankfurt, Oslo und Stockholm).
- Besucherbestimmungen. Besucher werden in ein Besucherbuch eingetragen und stets von einem Netigate Mitarbeiter begleitet.

#### 3.2 Systemzugriffssteuerung

- Ein Formales Zugriffsverwaltungsverfahren ist vorhanden
- Serversysteme können nur mit Konsolenpasswort und über eine passwortgeschützte verschlüsselte Verbindung verwaltet werden.
- Eine TLS-Verbindung ermöglicht eine sichere Datenübertragungsverschlüsselung zwischen den Endpunkten Netigate/Kunde.
- Ungewöhnliche Muster von Zugriffsversuchen (z.B. Anmeldeversuche aus 2 Zeitzonen innerhalb eines kurzen Zeitraums) führen zu einer Warnung an den IT-Leiter zur Analyse. Nach fehlgeschlagene Anmeldeversuchen wird das Konto gesperrt.

- Netigate verfügt über ein überprüfbares obligatorisches Verfahren zum Zurücksetzen "vergessener" Passwörter.
- Eine Passwortrichtlinie ist vorhanden.
- Netigate verfügt über automatisierte Standardroutinen für regelmäßige Aktualisierungen von Schutzsoftware (z. B. Virens Scanner).
- Der Zugang zu internen Supportsystemen erfordert eine SSO-Anmeldung.

### 3.3 Datenzugriffskontrolle

- Netigate verfügt über ein spezielles Autorisierungskonzept, das dem Need-to-know-Prinzip und dem minimal-privilege-Prinzip folgt.
- Der Zugriff auf die Netigate-Plattform ist über Transportverschlüsselung (Verisign-Zertifikat) gesichert.
- Das Benutzerkonto wird nach zehn fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen gesperrt.
- Netigate verfügt über einen verbindlichen Prozess zur dokumentieren Vergabe von Zugriffsrechten.
- Ein formalisiertes Zugriffsverfahren ist vorhanden.
- Die Berichtigung, Sperrung und Löschung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt in Übereinstimmung mit den einschlägigen Artikeln der DSGVO. Der Kunde kann seine Daten in Netigate jederzeit löschen oder Netigate anweisen, personenbezogene Daten unverzüglich zu löschen. Aufbewahrungseinstellungen sind ebenfalls verfügbar.

### 3.4 Kontrolle von Datentrennung

- Die Daten des Kunden werden logisch von den Daten anderer Kunden getrennt, um sicherzustellen, dass jeder Kunde nur auf seine eigenen Daten zugreifen kann.

### 3.5 Verschlüsselung

- Die Systeme von Netigate werden ausschließlich über verschlüsselte Verbindungen aufgerufen und verwaltet.
- Die Daten werden während des Transports vom Server zum jeweiligen Endgerät mittels Transportverschlüsselung (TLS) verschlüsselt. [Data-at-rest \(SQL Server-Daten im Speicher und Protokolldateien\)](#) werden [auf Festplattenebene mit Transparent Data Encryption \(TDE\)](#) verschlüsselt. Unberechtigter Zugriff, z. B. auf Daten, die in Online-Fragebögen eingegeben werden, ist daher nicht möglich.
- Logins für Datenbanken, Geheimnisse und Anmeldedaten werden in Netigates eigener gehosteter Schlüsselmanagement-Lösung (KMS) Hashicorp Vault gespeichert.

## 4. Integrität

### 4.1 Kontrolle von Datensätzen und Modifikationen

- Der Zugriff auf Daten wird protokolliert.
- Nur eine begrenzte Anzahl von Personen haben, auf einer need-to-know Prinzip Zugriff auf Protokolldateien über eine verschlüsselte Verbindung
- Die Registrierung des End-Benutzers und der Zeitpunkt der Registrierung wird im Subscriber-Management-System protokolliert
- ~~Die Protokolldateien können von Fall zu Fall überprüft werden.~~

#### 4.2 Kontrolle der Übertragung und Weiterleitung

- Die Übermittlung personenbezogener Daten ist bei der Nutzung von Netigate nicht obligatorisch. Kunden können Netigate Dienste selbst nutzen. Wenn der Kunde sich jedoch dafür entscheidet Beratungsdienste von Netigate zu erwerben und deswegen personenbezogener Daten mit einem Netigate Mitarbeiter teilt, kann dies ausschließlich in einer passwortgeschützten Datei erfolgen. Das Passwort muss aus mindestens 25 Zeichen bestehen. Das Passwort darf dem Empfänger nicht auf demselben Transportweg, sondern auf andere Weise (z.B. telefonisch) mitgeteilt werden.

#### 5. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- Um die Verfügbarkeit und autorisierten Zugriff zu gewährleisten, werden Schutzprogramme (Virens Scanner, Firewalls, Verschlüsselungsprogramme, SPAM-Filter) verwendet.
- Darüber hinaus gelten vertragliche Beschränkungen für Mitarbeiter von Subunternehmern und anderen Dienstleistern, die an der Vertragserfüllung über die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden beteiligt sind.
- Verfügbarkeitsstufen (Service Level) sind in den Netigate-Nutzungsbedingungen angegeben.
- Wird das Konto des Kunden auf [www.ntgt.de](http://www.ntgt.de) gehostet, erfolgt die Verarbeitung in der Bundesrepublik Deutschland (siehe Unterauftragsverarbeiter, Ziffer 7). Der Zugang für Netigate AB aus Schweden ist im Rahmen der Entwicklung und Wartung der Softwareanwendungen und Systeme möglich.

#### 6. Verfahren für regelmäßige Überprüfung und Bewertung

- Netigate hat ein zertifiziertes Information Security Management System (ISMS) auf Basis von ISO 27001 implementiert. Das ISMS ist mit Datenschutzmaßnahmen für die Umsetzung der DSGVO-Leitlinien konzipiert.
- Das Management von Netigate ist für den Datenschutz zuständig. Die Maßnahmen von Netigate zur Umsetzung der DSGVO-Leitlinien werden mindestens einmal jährlich evaluiert und angepasst.
- Die Einhaltung der DSGVO-Richtlinien wird von einem externen Datenschutzbeauftragten von Netigate überprüft.
- ~~In Datenschutzfragen wird Netigate von einem externen Fachanwalt für IT-Recht permanent beraten.~~
- Bei der Verwendung von Unterauftragsverarbeitern werden standardisierte Auftragsverarbeitungsverträge nach Art. 28 DSGVO geschlossen.
- Unterauftragsverarbeiter werden während des Vertragsverhältnisses regelmäßig überprüft.

#### 7. Unterauftragsverarbeiter

Netigate beauftragt Unterauftragsverarbeiter, wie zum Beispiel Rechenzentrumsbetreiber, um die Netigate Dienste zu liefern und Daten im Auftrag von Netigate und dem Kunden zu verarbeiten. Die Rechenzentren der Unterauftragsverarbeiter sind mindestens ISO 27001-zertifiziert. Netigate's Unterauftragsverarbeiter sind in der Liste der Unterauftragsverarbeiter unter [www.netigate.net/de/impressum](http://www.netigate.net/de/impressum) aufgeführt.

Die Dokumentation der technischen und organisatorischen Maßnahmen des jeweiligen Unterauftragsverarbeiters ist auf Anfrage des Kunden erhältlich.