

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Netigate

## Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand und Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	2
2. Vertragsschluss.....	2
3. Leistungsbeschreibung .....	2
4. Recht des geistigen Eigentums .....	2
5. Verantwortung für Zugangsdaten.....	2
6. Allgemeine Pflichten des Kunden .....	3
7. Änderung von Leistungen .....	3
8. Datenspeicherung und -löschung .....	3
9. Verfügbarkeit .....	3
10. Gewährleistung .....	4
11. Erlaubte Nutzung.....	4
12. Preise und Zahlungsbedingungen .....	5
13. Zahlung .....	5
14. Preisanpassungen .....	5
15. Haftungsfreistellung .....	5
16. Sperrung von Zugängen .....	5
17. Datenschutz .....	6
18. Haftungsbeschränkung.....	6
19. Vertragsdauer / Kündigung .....	6
20. Kommunikation und Mitteilungen .....	7
21. Übertragung von gesetzlichen Rechten .....	7
22. Höhere Gewalt .....	7
23. Schlussbestimmungen.....	7

Anlage 1 Netigate Auftragsverarbeitungs-Vertrag

## **1. Gegenstand und Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) regeln die Rechte und Pflichten des Kunden (nachfolgend: „Kunde“ oder „Sie“) und der Unternehmensgesellschaft Netigate (nachfolgend „Netigate“, „Wir“ oder „Uns“), einzeln und gemeinsam auch als „Partei“ bezeichnet, im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Dienste von Netigate zur Durchführung von Online-Befragungen (nachfolgend: „Vereinbarung“).
- (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. Vertragsschluss**

- (1) Die Nutzung von Netigate Diensten setzt eine Anmeldung/Registrierung bei Netigate voraus. Netigate behält sich das Recht vor, im Einzelfall den Abschluss einer Vereinbarung abzulehnen.
- (2) Die Vereinbarung kommt erst durch Eingang der Bestätigung von Netigate in Textform (z.B. E-Mail) beim Kunden zustande.
- (3) Netigate erbringt seinen Service auf der Grundlage verschiedener Tarife, entweder mit oder ohne Nutzungsentgelt. Der Kunde kann den Service nach Erhalt der Bestätigung von Netigate zu den Bedingungen des gewählten Tarifs nutzen. Auf Verlangen ist die Vereinbarung schriftlich zu dokumentieren.

## **3. Leistungsbeschreibung**

- (1) Der Kunde kann den Dienst für Online-Befragungen gemäß seinem gewählten Tarif in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung/Preisliste im Rahmen der jeweils möglichen technischen und betrieblichen Möglichkeiten nutzen.
- (2) Inhalt und Umfang der Dienste bestimmen sich nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen, im Übrigen nach den jeweils aktuell auf der Internetseite von Netigate verfügbaren Funktionalitäten.
- (3) Die Hard- und/oder Softwarevoraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen sind den Bedienungsanleitungen von Netigate zu entnehmen.
- (4) Zu den Leistungen von Netigate gehören insbesondere:
- die Durchführung von Online-Befragungen mit einer Vielzahl von Teilnehmern
  - die Auswertung von durchgeführten Online-Befragungen

## **4. 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 geschütztem 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. Kein Teil dieser Vereinbarung zwischen den Parteien stellt eine Abtretung oder Weitergabe an den vorbezeichneten Rechten des geistigen Eigentums an den Kunden dar. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Inhalte, die dem Kunden durch die Dienste zugänglich gemacht werden, den Urheberrechten von Dritten unterliegen können.
- (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) Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, darf Netigate ohne ausdrückliche Genehmigung den Kunden als Kunden von Netigate nennen oder erbrachte Dienstleistungen oder gelieferte Produkte als Referenzfälle nutzen.

## **5. Verantwortung für Zugangsdaten**

- (1) Die im Zuge der Registrierung festgelegten Anmeldedaten (Benutzername, Passwort etc.) sind vom Kunden geheim zu halten und dürfen unbefugten Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

- (2) Der Kunde hat ferner sicher zu stellen, 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.
- (3) 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.
- (4) Dritte im Sinne der Absätze (1) - (3) sind bei Kunden, die juristische Personen oder öffentliche Einrichtungen sind, nicht deren Mitarbeiter. Jedoch hat der Kunde in diesem Falle darauf zu achten, dass nur diejenigen Mitarbeiter Kenntnis von den Zugangsdaten erhalten, die diese für die Erfüllung der Aufgaben des Kunden benötigen. 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 der Leistungsbeschreibung, nutzt.
- (5) In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen haftet der Kunde für jedwede Nutzung und/oder sonstige Aktivität, die unter seinen Zugangsdaten ausgeführt wird.
- (6) Zugangsdaten für jedes Netigate-Benutzerkonto sind 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.

## **6. Allgemeine Pflichten des Kunden**

- (1) 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.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate die geltenden Gesetze einzuhalten.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, E-Mails und andere elektronische Nachrichten, die er im Rahmen der Inanspruchnahme der Online-Befragungssysteme von Netigate oder anderen Nutzern erhält, vertraulich zu behandeln und nicht ohne Zustimmung des Kommunikationspartners an Dritte zu übermitteln.
- (4) Soweit der Kunde Beschäftigten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen in zulässiger Weise die Nutzung der Online-Befragungssysteme ermöglicht, wird er diese zur Einhaltung der Pflichten für Kunden aus diesen AGB in geeigneter Weise verpflichten.
- (5) Weitere Pflichten, die sich aus anderen Bestimmungen dieser AGB ergeben, bleiben unberührt.

## **7. Änderung von Leistungen**

- (1) Netigate ist jederzeit berechtigt, seine im Internet unentgeltlich bereitgestellten Dienste zu ändern, neue Dienste unentgeltlich oder entgeltlich verfügbar zu machen und die Bereitstellung unentgeltlicher Dienste einzustellen. Netigate wird hierbei jeweils auf berechnete Interessen der Nutzer Rücksicht nehmen.
- (2) Der Kunde hat Anspruch auf die unter Ziffer 3 dieser AGB aufgelisteten Dienstleistungen. Netigate kann darüber hinausgehende Leistungen jederzeit ändern oder einschränken, sofern berechnete Interessen des Kunden in angemessener Weise berücksichtigt werden.

## **8. 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 Vertrages unwiderruflich zu löschen.
- (3) Netigate wird Daten des Kunden neunzig (90) Tage nach Vertragsende löschen.

## **9. Verfügbarkeit**

- (1) Netigate bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzbarkeit seiner Dienste. Jedoch können durch technische Störungen (wie z.B. Unterbrechung der Stromversorgung, Hardware- und Softwarefehler, technische Probleme in den Datenleitungen) zeitweilige Beschränkungen oder Unterbrechungen auftreten.
- (2) Für kostenpflichtige Dienste gewährleistet Netigate in seinem Verantwortungsbereich eine Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel. Nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit fallen die regulären Wartungsfenster, die jede

Woche bis zu vier (4) Stunden betragen können und in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit durchgeführt werden. Hiervon abweichende geplante Wartungsarbeiten wird Netigate seinen Kunden – soweit möglich – unverzüglich im Voraus mitteilen.

(3) 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.

## 10. Gewährleistung

(1) Netigate übernimmt für die Dauer der Vereinbarung die Gewährleistung dafür, dass der von Netigate zur Verfügung gestellte Dienst die vereinbarten Funktionen erfüllt. Voraussetzung für die Gewährleistung ist jedoch die vertragsgemäße Nutzung.

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

(3) Eine außerordentliche Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Netigate ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Netigate verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn 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.

## 11. Erlaubte Nutzung

(1) Bei der Nutzung des Online-Befragungssystems von Netigate, sind dem Kunden jegliche Tätigkeiten untersagt, die gegen geltendes Recht verstoßen, die Rechte Dritter verletzen oder gegen die Grundsätze des Jugendschutzes verstoßen. Insbesondere sind folgende Handlungen untersagt:

- das Einstellen, die Verbreitung, das Angebot und die Bewerbung pornografischer, gegen Jugendschutzgesetz, gegen Datenschutzrecht und/oder gegen sonstiges Recht verstoßender und/oder betrügerischer Inhalte, Dienste und/oder Produkte;
- die Verwendung von Inhalten, durch die andere Teilnehmer oder Dritte beleidigt oder verleumdet werden;
- die Nutzung, das Bereitstellen und das Verbreiten von Inhalten, Diensten und/oder Produkten, die gesetzlich oder durch Rechte Dritter (z. B. Urheberrechte) geschützt sind, ohne hierzu ausdrücklich berechtigt zu sein.

(2) Des Weiteren sind, auch unabhängig von einem eventuellen Gesetzesverstoß, bei Nutzung der Online-Befragungssysteme von Netigate die folgenden Aktivitäten untersagt:

- die Verbreitung von Viren, Trojanern und anderen schädlichen Dateien;
- die Versendung von Junk- oder Spam-Mails sowie von Kettenbriefen;
- die Verbreitung anzüglicher, anstößiger, sexuell geprägter, obszöner oder diffamierender Inhalte bzw. Kommunikation sowie solcher Inhalte bzw. Kommunikation die geeignet sind/ist, Rassismus, Fanatismus, Hass, körperliche Gewalt oder rechtswidrige Handlungen zu fördern bzw. zu unterstützen (jeweils explizit oder implizit);
- die Belästigung anderer Teilnehmer, z.B. durch mehrfaches persönliches Kontaktieren ohne oder entgegen der Reaktion des anderen Teilnehmers sowie das Fördern bzw. Unterstützen derartiger Belästigungen;
- das Auffordern anderer Teilnehmer zur Preisgabe von Kennwörtern oder personenbezogener Daten für kommerzielle oder rechts- bzw. gesetzeswidrige Zwecke;
- die Verbreitung und / oder öffentliche Wiedergabe von auf dem Portal verfügbaren Inhalten, soweit dies nicht ausdrücklich vom jeweiligen Urheber gestattet oder als Funktionalität auf dem Portal ausdrücklich zur Verfügung gestellt wird.

(3) Ebenfalls untersagt ist jede Handlung, die geeignet ist, den reibungslosen Betrieb des Online-Befragungssystems von Netigate zu beeinträchtigen, insbesondere eine unverhältnismäßig hohe Belastung der Systeme.

(4) Sofern nicht ausdrücklich schriftlich 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 Vertrages sowie Schadensersatzansprüche wegen entgangenen Gewinns zu.

## **12. Preise und Zahlungsbedingungen**

Netigate bietet Leistungen in verschiedenen Preisvarianten und Tarifen an. Die vereinbarten Preise sind der jeweiligen Vereinbarung oder vertraglichen Regelungen zu entnehmen.

## **13. Zahlung**

- (1) Netigate stellt seine Dienste dem Kunden gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Vergütung in Rechnung. Die Zahlung des Entgelts für den jeweiligen Abrechnungszeitraum erfolgt im Voraus. Der Kunde erhält hierfür eine Rechnung von Netigate. Der Anspruch auf die Vergütung ist mit Zugang der Rechnung fällig. Die Vergütung ist binnen 20 Tagen auf das Konto von Netigate zu überweisen.
- (2) Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist die vorbehaltlose Gutschrift auf dem Konto maßgeblich.
- (3) Im Falle des Verzugs kann Netigate den Verzugszins in gesetzlicher Höhe sowie einen etwaigen Verzugschaden beim Kunden geltend machen.

## **14. Preisanpassungen**

- (1) Der Kunde und Netigate werden die Höhe der Vergütung neu festlegen, sobald die Kosten für die Erbringung der zugrunde liegenden Leistung von Netigate durch die Neueinführung oder Änderung von Steuern, andere Abgaben oder sonstige gesetzlichen Bestimmungen oder Verordnungen, durch behördliche Maßnahmen, oder infolge eines Anstieges von Lohn-, Material-, oder sonstigen Kosten derart ansteigen, dass die Parteien für den Fall eines gedachten Neuabschlusses der betreffenden Leistungsbeschreibung eine mehr als nur unwesentliche Anpassung des bestehenden Vergütungsniveaus vornehmen würden.
- (2) Können sich Kunde und Netigate nicht innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen auf die Höhe der neu festzusetzenden Vergütung einigen, wird die Vergütung (durch einen von den Parteien zu ernennenden Schlichter) unter Berücksichtigung des jeweils marktüblichen Preisniveaus bestimmt.
- (3) Eine Preisanpassung kann erstmals im 13ten Monat nach Vertragsabschluss gefordert werden. Vorstehendes gilt für die Anpassung der Allgemeinen Preisliste/Tarife entsprechend.

## **15. Haftungsfreistellung**

- (1) Der Kunde stellt Netigate von sämtlichen Forderungen, die Dritte gegen Netigate 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 machen, auf erstes Anfordern frei, einschließlich der Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung in gesetzlicher Höhe.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, im Falle der Geltendmachung von Ansprüchen im Sinne des Absatzes 1 unverzüglich und vollständig bei der Sachverhaltsaufklärung mitzuwirken und Netigate die hierzu erforderlichen Angaben in geeigneter Weise zugänglich zu machen.

## **16. Sperrung von Zugängen**

- (1) Netigate hat das Recht, den Zugang des Kunden zum Online-Befragungssystem vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstößt oder verstoßen hat oder wenn Netigate ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Ein berechtigtes Interesse von Netigate liegt insbesondere dann vor, wenn sich der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung länger als dreißig (30) Tage in Verzug befindet.
- (2) Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird Netigate die berechtigten Interessen des Nutzers angemessen berücksichtigen.

## 17. Datenschutz

- (1) Mit Abschluss dieser Vereinbarung ernennt der Kunde als Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten Netigate zum Auftragsverarbeiter in Bezug auf alle personenbezogenen Daten, die Netigate im Rahmen der Vereinbarung vom Kunden mitgeteilt werden. Netigate hat mit dem Kunden eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) gemäß Anlage 1 - Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung abgeschlossen.
- (2) Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser Vereinbarung und dem AV-Vertrag haben die Bestimmungen des AV-Vertrages Vorrang in Bezug auf Verarbeitung personenbezogener Daten.
- (3) 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 dieser Vereinbarung erhält. Der Zweck der Verarbeitung durch Netigate besteht darin, die Erfüllung der jeweiligen Verpflichtungen und die Zusammenarbeit der Parteien nach dieser Vereinbarung 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) Der Kunde verpflichtet sich, alle notwendigen Schritte zu unternehmen, um die betroffenen Personen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Netigate im Rahmen dieser Vereinbarung zu informieren. Diese Informationen müssen mindestens die Informationen der Datenschutzerklärung von Netigate, die im Netigate Legal Center [<https://www.netigate.net/legal>] abgerufen werden kann, enthalten.
- (5) Auf Verlangen von Netigate hat der Kunde nachzuweisen, dass den betroffenen Personen die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt wurden. Soweit eine betroffene Person Kommentare zur Verarbeitung von Netigate abgibt, hat der Kunde Netigate unverzüglich über diese Kommentare zu informieren. Der Kunde wird Netigate auch informieren, wenn eine der betroffenen Personen nicht mehr beim oder für den Kunden beschäftigt ist.
- (6) Die Nutzung von Netigate durch den Kunden wird von Netigate automatisch zu dem alleinigen Zweck einer allgemeinen statistischen Analyse und zur Aufrechterhaltung eines guten Services registriert und erfasst. 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.

## 18. Haftungsbeschränkung

- (1) Netigate haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unbeschränkt.
- (2) In Fällen leichter Fahrlässigkeit haftet Netigate nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder sofern Garantien oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind.
- (2) Ansonsten haftet Netigate 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 vorhersehbarer, gewöhnlich auftretender Schäden begrenzt. Maximal haftet Netigate in diesen Fällen auf den Betrag der Gebühren für ein Jahr.
- (3) Im Falle des Verlusts von Daten, der von Netigate infolge Fahrlässigkeit zu vertreten ist, sind Schadensersatzansprüche beschränkt auf die jeweiligen Kosten der Datenwiederherstellung aus dem letzten, vom Kunden vorgenommenen und bei diesem gespeicherten Backup. Insoweit wird auf die Möglichkeit des Kunden zur selbstständigen Datensicherung gemäß § 9 Absatz 3 dieser AGB hingewiesen.
- (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 oder Erfüllungsgehilfen.

## 19. Vertragsdauer / Kündigung

- (1) Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. Preisliste i.V.m. dem vom Kunden gewählten Tarif.
- (2) Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch um die ursprüngliche Vertragslaufzeit sofern die Vereinbarung nicht mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt. Bei Vereinbarungen mit einer fest vereinbarten Laufzeit ist eine vorzeitige Kündigung ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

- (3) Netigate hat in jedem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht, sofern der Kunde gegen diese AGB bzw. andere geltende vertragliche Vereinbarungen mit Netigate verstößt.
- (4) Jede Partei hat das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zum Ende der Vertragslaufzeit zu kündigen.
- (5) Die Kündigung bedarf der Textform.

## **20. Kommunikation und Mitteilungen**

- (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. Mitteilungen an den Kunden gelten an dem Tag als empfangen, an dem sie von Netigate für den Kunden verfügbar gemacht werden und es liegt in der Verantwortung des Kunden für solche Mitteilungen erreichbar zu sein.
- (2) Netigate hat das Recht, die AGB unter Einhaltung einer Frist von sechs (6) Wochen zu ändern. Die Änderungen sollen keinen Einfluss auf die vom Kunden bereits gezahlten Gebühren und Dienstleistungen haben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den geänderten AGB zu widersprechen. Sofern der Kunde innerhalb der vorgenannten Fristen nicht widerspricht, gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. Die Frist beginnt ab Zugang der Mitteilung über die Änderung. In der Änderungsmitteilung wird der Netigate den Kunden auf sein Widerspruchsrecht und auf die Folgen eines Widerspruchs hinweisen. Im Falle des Widerspruchs steht Netigate das Recht zu, das Vertragsverhältnis mit dem Kunden zum geplanten Inkrafttreten der Änderungen zu beenden.

## **21. Übertragung von gesetzlichen Rechten**

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

## **22. Höhere Gewalt**

Sollte eine der Parteien ihre Verpflichtungen aus der Vereinbarung 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) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

## AUFTRAGSVERARBEITUNGS-VERTRAG

Dieser Auftragsverarbeitungs-Vertrag („**AV-Vertrag**“) ist Anlage und Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netigate („Allgemeine Geschäftsbedingungen“), die dem Vertrag mit dem Kunden zugrunde liegen und vom Kunden akzeptiert wurden.

### 1 Hintergrund

- 1.1 Bei der Durchführung des Vertrags über die Cloud-basierte Softwarelösung wird Netigate als Auftragsverarbeiter des Kunden personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Der Kunde ist der Verantwortliche für die Verarbeitung personenbezogener Daten (der „**Verantwortliche**“). Um die Einhaltung der Datenschutzvorschriften zu gewährleisten, schließen die Parteien den vorliegenden Auftragsverarbeitungs-Vertrag („**AV-Vertrag**“), welcher einen untrennbaren Teil der gesamten Vereinbarung zwischen den Parteien (der „**Vereinbarung**“) darstellt. Sollte es in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten Überschneidungen zwischen den Bedingungen geben, gelten die Bedingungen dieses AV-Vertrags vorrangig vor den im Widerspruch stehenden Vertragsbedingungen.
- 1.2 Der Zweck der Vereinbarung ist zu gewährleisten, dass die Verarbeitung unter Einhaltung der für die Datenverarbeitung geltenden Anforderungen sowie der aufgrund der Datenschutzvorschriften bestehenden Pflichten erfolgt, und um einen angemessenen Schutz der persönlichen Integrität und der Grundrechte natürlicher Personen während der Übertragung personenbezogener Daten vom Kunden an Netigate und deren Verarbeitung im Rahmen der Dienste, die Netigate aufgrund der Vereinbarung erbringt, zu gewährleisten.

### 2 Begriffsbestimmungen

<p>„<b>Verarbeiten/Verarbeitung</b>“</p>	<p>bezeichnet jeden Vorgang oder jede Vorgangsreihe, der/die mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten ausgeführt wird, wie 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.</p>
<p>„<b>Personenbezogene Daten</b>“</p>	<p>bezeichnet alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, identifiziert werden kann.</p>



<b>„Verantwortlicher“</b>	bezeichnet die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet; sind die Zwecke und Mittel dieser Verarbeitung durch das Unionsrecht oder das Recht der Mitgliedstaaten vorgegeben, so kann der Verantwortliche beziehungsweise können die bestimmten Kriterien seiner Benennung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten vorgesehen werden.
<b>„Auftragsverarbeiter“</b>	bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet.
<b>„Kunde“</b>	Bezeichnet die oben als Kunde bezeichnete Party und, soweit der Kunde diesen AV-Vertrag für andere Empfänger von Leistungen nach der Vereinbarung eingeht, auch diese anderen Leistungsempfänger, soweit anwendbar.
<b>„Betroffene Person“</b>	bezeichnet die natürliche Person, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen.
<b>„Datenschutzvorschriften“</b>	bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates (die „Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)“) sowie alle anderen jeweils anwendbaren Gesetze und Verordnungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten in der jeweils gültigen Fassung sowie verbindliche Entscheidungen, Verordnungen und Empfehlungen der zuständigen Aufsichtsbehörde und andere lokal geltende ergänzende Umsetzungen und Regelungen in Bezug auf den Datenschutz.

- 2.1 Soweit nichts anderes angegeben ist, hat jeder sonstige in diesem AV-Vertrag verwendete und definierte Begriff dieselbe Bedeutung und Konzeption wie in den Datenschutzvorschriften und sonst in der Vereinbarung festgelegt, es sei denn, die Umstände legen offensichtlich eine abweichende Auslegung nahe.
- 2.2 Dieser AV-Vertrag regelt die Rechte und Pflichten des Verantwortlichen sowie die Rechte und Pflichten des Auftragsverarbeiters für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Verantwortlichen.

### **3 Anlage zu diesem AV-Vertrag**

Weisungen bezüglich der Datenverarbeitung	<u>Anlage 1</u>
Unterauftragsverarbeiter	<u>Anlage 2</u>

## **4 Verantwortung und Weisung**

4.1 Die von Netigate im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten sind in erster Linie die in Anlage 1 beschriebenen personenbezogenen Daten, (Weisungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten).

4.2 Der Kunde ist der Verantwortliche für all jene personenbezogenen Daten, die Netigate im Auftrag des Kunden im Rahmen der Vereinbarung verarbeitet. Der Kunde ist deshalb für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften verantwortlich. Zusätzlich zu den Anforderungen, die nach den Datenschutzvorschriften für einen Auftragsverarbeiter gelten, ist Netigate verpflichtet, solche weiteren auf die Verarbeitung anwendbaren Anforderungen zu erfüllen, über die Netigate von dem Kunden unterrichtet wurde.

4.3 Der Auftragsverarbeiter und jede dem Auftragsverarbeiter unterstellte Person, die Zugang zu den personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich auf Weisung des Verantwortlichen und gemäß den Datenschutzvorschriften verarbeiten. Eine Verarbeitung darf auch erfolgen, wenn das Recht der EU oder das anwendbare Recht eines Mitgliedstaates, dem Netigate oder der Unterauftragsverarbeiter unterliegt, dies vorschreibt.

Netigate darf personenbezogene Daten nur auf der Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden verarbeiten. Die Weisungen des Kunden an Netigate bezüglich Art, Zweck, Verarbeitung und Speicherung der personenbezogenen Daten sind in der Vereinbarung und in der Anlage 1 zu diesem AV-Vertrag dargelegt. Etwaige zusätzliche Weisungen sind vom Kunden schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen. Weisungen, die über die vertraglich vereinbarte Leistung hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt und begründen einen Anspruch auf angemessene Vergütung von Netigate.

4.4 Der Kunde muss Netigate sofort über Änderungen unterrichten, die eine Auswirkung auf die Pflichten von Netigate nach diesem AV-Vertrag haben. Der Kunde muss Netigate darüber unterrichten, falls jemand anderes, ob allein oder gemeinsam mit dem Kunden, Verantwortlicher der personenbezogenen Daten ist.

4.5 Netigate darf personenbezogene Daten nicht für andere Zwecke verarbeiten als die, mit denen Netigate beauftragt wurde.

4.6 Das Recht von Netigate, vom Kunden abgeleitete oder hergeleitete Daten in aggregierter oder anonymisierter Form, die keine personenbezogenen Daten enthalten, zu speichern, zu verarbeiten und zu verwerten, bleibt unberührt.

## **5 Sicherheit und Vertraulichkeit**

5.1 Netigate muss die von den Datenschutzvorschriften vorgeschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, 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.

5.2 Netigate wird den Kunden im Rahmen des Erforderlichen und Zumutbaren und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Netigate zur Verfügung stehenden Informationen dabei unterstützen zu gewährleisten, dass die Pflichten nach Artikel 32-36 DSGVO erfüllt werden.

5.3 Netigate verpflichtet sich, keine Information über die Verarbeitung personenbezogener Daten unter der Vereinbarung, oder sonstige Informationen, die Netigate als Ergebnis der Vereinbarung erhalten hat, Dritten gegenüber offenzulegen. Diese Verpflichtung gilt nicht bezüglich Informationen, die Netigate zur Offenlegung gegenüber einer Behörde oder nach Maßgabe von Datenschutzvorschriften

übermittelt wurden. Netigate verpflichtet sich, den Verantwortlichen schriftlich über jegliche gerichtliche Anordnung zur Offenlegung zu benachrichtigen.

- 5.4 Netigate wird alle anwendbaren nationalen Gesetze, die für klassifizierte oder vertrauliche Informationen gelten, einhalten. Netigate 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.
- 5.5 Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Beendigung der Vereinbarung hinaus fort.

## **6 Offenlegung von personenbezogenen Daten und Informationen usw.**

- 6.1 Ohne das schriftliche Einverständnis des Verantwortlichen darf Netigate Dritten gegenüber keine personenbezogenen Daten, die im Rahmen des vorliegenden AV-Vertrags verarbeitet werden, offenlegen oder auf sonstige Weise verfügbar machen, es sei denn, dies ist nach dem anwendbaren europäischen oder nationalen Recht oder aufgrund eines Gerichts- oder Regierungsbeschlusses vorgesehen.
- 6.2 Verlangt eine betroffene Person Zugang zu Informationen bezüglich der Verarbeitung von Netigate, wird Netigate derartige Anfragen an den Kunden verweisen.
- 6.3 Verlangt eine Aufsichtsbehörde von Netigate Informationen hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten, muss Netigate den Kunden über diese Anfrage unterrichten. Netigate darf nicht im Namen oder als Vertreter des Kunden handeln.
- 6.4 Netigate unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner Pflichten zur Beantwortung von Anfragen hinsichtlich der Rechte der betroffenen Personen gemäß Kapitel III der DSGVO, indem Netigate technische und organisatorische Maßnahmen trifft, die unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung angemessen sind.

## **7 Unterauftragsverarbeiter**

- 7.1 Personenbezogene Daten dürfen von einem Unterauftragsverarbeiter verarbeitet werden, vorausgesetzt, der Unterauftragsverarbeiter erfüllt die spezifischen in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen. Netigate muss sicherstellen, dass alle Unterauftragsverarbeiter durch schriftliche Vereinbarungen verpflichtet sind, die ihnen die entsprechenden Pflichten auferlegen, wenn sie personenbezogene Daten gemäß der Vereinbarung verarbeiten. Anlage 2 enthält ein Verzeichnis gegenwärtiger, zum Unterzeichnungsdatum dieses Vertrags genehmigter Unterauftragsverarbeiter. Netigate bleibt gegenüber dem Kunden für die Erfüllung der Datenschutzpflichten der Unterauftragsverarbeiter verantwortlich.
- 7.2 Netigate verpflichtet sich, den Kunden über jegliche Pläne zum Einsatz neuer bzw. Ersatz von Unterauftragsverarbeitern zu unterrichten. Der Kunde ist berechtigt, derartigen Änderungen zu widersprechen. Solche Widersprüche müssen sich auf objektive Gründe bezüglich der Sicherheit der Verarbeitung im Rahmen der Vereinbarung stützen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen, gilt der neue oder ersetzte Unterauftragsverarbeiter als vom Kunden genehmigt. Erhebt der Kunde einen berechtigten Widerspruch und willigt Netigate nicht ein, den fraglichen Unterauftragsverarbeiter zu ersetzen, so ist der Kunde zur Kündigung der Vereinbarung, einschließlich dieses AV-Vertrags, durch schriftliche Erklärung mit einer Frist von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der Benachrichtigung von Netigate über den neuen bzw. Ersatz-Unterauftragsverarbeiter berechtigt. Netigate ist berechtigt, die Vereinbarung einschließlich dieses AV-Vertrages durch schriftliche Erklärung mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, wenn der Kunde dem Einsatz eines Unterauftragsverarbeiters widerspricht. Die Frist beginnt mit Zugang des Widerspruchs des Kunden

bei Netigate.

7.3 Netigate ist ausdrücklich dafür verantwortlich sicherzustellen, dass beim Einsatz von Unterauftragsverarbeitern Artikel 28.2 und 28.4 der DSGVO beachtet werden und dass die Unterauftragsverarbeiter geeignete Garantien für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen so bereitstellen, dass der Vertrag die Datenschutzvorschriften erfüllt.

7.4 Netigate muss dem Kunden ein korrektes und aktuelles Verzeichnis der Unterauftragsverarbeiter, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für den Kunden beauftragt werden, Kontaktinformationen sowie des geografischen Orts der Verarbeitung zukommen lassen. Netigate kann die Pflichten aus dem vorliegenden Paragraphen erfüllen, indem es eine neue Fassung von Anlage 2 (Verzeichnis der Unterauftragsverarbeiter) bereitstellt.

Kommt ein Unterauftragsverarbeiter den Pflichten aus diesem Vertrag und den Datenschutzvorschriften nicht nach, ist Netigate für die Erfüllung der auf den Kunden bezogenen Pflichten des Unterauftragsverarbeiters verantwortlich.

## **8 Überprüfungen usw.**

8.1 Netigate muss dem Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach einer entsprechenden Anfrage des Kunden alle Informationen bereitstellen, die zur Einhaltung der Pflichten nach Artikel 28 DSGVO erforderlich sind. Dies schließt unter anderem die Berechtigung des Kunden ein, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um zu überprüfen, dass Netigate seinen Pflichten aus diesem Vertrag nachkommen kann und erforderliche Maßnahmen ergriffen hat, um dies zu gewährleisten. Prüfungen sind dreißig (30) Tage im Voraus anzukündigen.

8.2 Netigate muss dem Kunden alle erforderlichen Informationen bereitstellen, um nachzuweisen, dass die Pflichten nach dem vorliegenden Vertrag erfüllt sind, und Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, die durch den Kunden oder einen vom Kunden ermächtigten unabhängigen Prüfer durchgeführt werden, ermöglichen und an ihnen mitwirken.

8.3 Der Kunde ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs, nach vorheriger Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit, Inspektionen bei Netigate zur Prüfung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durchzuführen. Netigate darf die Inspektion von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der von Netigate getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Netigate abhängig machen. Sollte der durch den Kunden beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu Netigate stehen, hat Netigate gegen die Beauftragung dieses Prüfers ein Widerspruchsrecht.

8.4 Der Kunde darf eine Überprüfung pro Kalenderjahr durchführen. Weitere Überprüfungen erfolgen nur gegen Kostenerstattung und nach vorheriger Abstimmung mit Netigate.

8.5 Nach Wahl von Netigate kann der Nachweis der Einhaltung der Pflichten nach diesem AV-Vertrag anstatt einer Überprüfung durch den Kunden gemäß der vorstehenden Bestimmungen auch durch Vorlage geeigneter Nachweise erbracht werden. Geeignete Nachweise können insbesondere genehmigte Verhaltensregeln im Sinne von Art. 40 DSGVO oder ein genehmigtes Zertifizierungsverfahren im Sinne von Art. 42 DSGVO sein. Auch die Vorlage von Testaten oder Berichten unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Rechtsabteilung, IT-Sicherheitsbeauftragter, Datenschutzbeauftragter), ein schlüssiges Datensicherheitskonzept oder eine geeignete Zertifizierung durch ein IT-Sicherheits- und Datenschutzaudit werden als geeignete Nachweise anerkannt, wenn sie innerhalb der letzten zwölf (12) Monate vor der Prüfanfrage des Kunden erstellt wurden und Netigate oder Netigate's Unterauftragsverarbeiter schriftlich bestätigt, dass seit Erteilung keine wesentlichen Änderungen an den zu prüfenden Kontrollen und Systemen vorgenommen wurden.

- 8.6 Netigate muss im Hinblick auf die in Abschnitt 8 des vorliegenden Vertrags genannten Pflichten den Kunden sofort darüber unterrichten, falls Netigate der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die Datenschutzvorschriften verstößt. Netigate ist berechtigt, die Ausführung einer solchen Weisung zu verweigern.

## **9 Übermittlungen personenbezogener Daten außerhalb der EU/des EWR**

Falls Netigate und/oder der Unterauftragsverarbeiter personenbezogene Daten an einen Ort außerhalb der EU/des EWR übermitteln, müssen Netigate 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 (2010/87/EU) beruht, oder durch andere anwendbare Sicherheitsmaßnahmen im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO, die die Übermittlung absichern, wie z.B. Privacy Shield. Netigate muss den Kunden über die Rechtsgrundlagen für die Übermittlung auf dem Laufenden halten.

## **10 Vergütung**

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

## **11 Haftung**

- 11.1 Netigate und der Kunde haften gegenüber betroffenen Personen entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelung. Sind sowohl der Kunde als auch Netigate für einen solchen Schaden gemäß Art. 82 Abs. 2 DSGVO verantwortlich, haften die Parteien im Innenverhältnis für diesen Schaden entsprechend ihres Anteils an der Verantwortung. Nimmt eine Dritter in einem solchen Fall eine Partei ganz oder über dem Verantwortungsanteil der betreffenden Partei liegend auf Schadenersatz in Anspruch, kann diese Partei von der jeweils anderen Partei Freistellung oder Schadloshaltung verlangen, soweit der Schadenersatz über ihrem Anteil an der Verantwortung liegt.
- 11.2 Für die Haftung im Innenverhältnis gelten die in der Vereinbarung einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netigate getroffenen Regelungen.
- 11.3 Während der Laufzeit dieses AV-Vertrags und danach muss der Kunde Netigate schadlos halten und Netigate für jegliche Schäden, einschließlich Ansprüche seitens betroffener Personen und Dritten, entschädigen, die Netigate wegen unklarer, unangemessener oder rechtswidriger Weisungen des Kunden oder auf sonstige Weise durch den Kunden verursacht worden sind, je nach den Umständen, die vom Kunden ausgehen.

## **12 Laufzeit und Beendigung**

- 12.1 Dieser AV-Vertrag tritt in Kraft und bleibt solange wirksam, wie Netigate personenbezogene Daten für den Kunden unter der Vereinbarung verarbeitet.
- 12.2 Bei Beendigung der Vereinbarung oder dieses AV-Vertrags (je nachdem, was früher eintritt) muss Netigate gemäß den Weisungen des Kunden die personenbezogenen Daten löschen oder zurückgeben die der Kunde Netigate 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. Netigate muss gewährleisten, dass jeder Unterauftragsverarbeiter dem ebenfalls nachkommt.

## **13 Änderungen und Ergänzungen**

- 13.1 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.
- 13.2 Andere Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden AV-Vertrags bedürfen für ihre Rechtsverbindlichkeit der Schriftform und müssen von beiden Parteien unterzeichnet werden.

## **14 Verschiedenes**

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

\* \* \* \*

Dieser AV-Vertrag ist ein Bestandteil der Vereinbarung, die zwischen Netigate und dem Kunden geschlossen wurde.

\* \* \* \*

## Anlage 1 – Weisungen 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 vom Kunden oder Netigate zur Nutzung des Dienstes zugelassen wurden

### Kategorien personenbezogener Daten

Der Kunde oder Umfrageteilnehmer kann Netigate personenbezogene Daten in dem vom 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.

## Anlage 2 - Unterauftragsverarbeiter

Die Netigate™-Plattform ist Eigentum der Netigate AB (einer schwedischen Gesellschaft mit der Nummer: 556576-0997 und Anschrift: Drottningatan 29, SE-111 51, Schweden) und wird im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netigate lizenziert. Netigate als Auftragsverarbeiter kann andere Unternehmen mit der Erbringung von Dienstleistungen an seiner Stelle beauftragen. Die folgenden Unternehmen sind oder können indirekt mit der Erbringung der Dienstleistungen von Netigate beauftragt werden/sein und somit Kundendaten und/oder personenbezogene Daten verarbeiten.

### Unterauftragsverarbeiter der Netigate Gruppe\*

Name	Standort(e)	Funktion(en)	Datenkategorie
City Network Hosting AB	Datenstandort innerhalb der EU: -Karlskrona, Schweden -Stockholm, Schweden (www.netigate.net)	Server-Hosting-Dienste der Netigate-Plattform. (Rechenzentrumsbetrieb)	Umfragedaten: Können personenbezogene Daten und Kundendaten beinhalten
PlusServer GmbH	Datenstandort innerhalb der EU: -Köln, Deutschland (www.ntgt.de)	Server-Hosting-Dienste der Netigate-Plattform. (Rechenzentrumsbetrieb)	Umfragedaten: Können persönliche Daten und Kundendaten enthalten
Microsoft Azure	Datenstandort innerhalb der EU.	Server-Hosting-Dienste der Netigate-Plattform. (Rechenzentrumsbetrieb)	Umfragedaten: Können persönliche Daten und Kundendaten enthalten
Amazon Web Services	Datenstandort innerhalb der EU: -Frankfurt, Deutschland	Server-Hosting-Dienste der Netigate-Plattform. (Rechenzentrumsbetrieb)	Umfragedaten: Können persönliche Daten und Kundendaten enthalten. Spezifisch für jede Kundenimplementierung. Per Standard keine personenbezogenen Daten.
CLX Communications AB	Datenstandort innerhalb der EU: -Stockholm, Schweden	Nachrichten Services (SMS Versand)	Versanddaten: Können personenbezogene Daten und Kundendaten enthalten
Wiraya Solutions AB	Datenstandort innerhalb der EU: -Stockholm, Schweden	Nachrichten Services (SMS Versand)	Versanddaten: Können personenbezogene Daten und Kundendaten enthalten



Microsoft Online Services, Microsoft Ireland Operations Ltd	Datenstandort innerhalb der EU: -Dublin, Irland -Amsterdam, Niederlande -Helsinki, Finnland -Wien, Österreich	Anbieter von E-Mail- und Kommunikationsdiensten, Dateispeicherung und Backups für Benutzer, Verarbeitung bei Bedarf.	Name, E-Mail-Adresse und andere Kontaktdaten des Kunden. Alle Informationen, die der Kunde bereitstellt.
Salesforce.com EMEA Limited	Datenstandort innerhalb der EU: -Frankfurt, Deutschland -Paris, Frankreich	Anbieter CRM-System zur Verwaltung von Kundenkonten, Supportfällen, etc.	Kundendaten für Kontakte und zur Durchführung des Kundendienstes. Keine Umfragedaten.
Unternehmen der Netigate Gruppe*	Datenstandort innerhalb der EU.	Netigate Dienste	

\*(Zur Netigate-Gruppe gehören die Netigate AB, Netigate Deutschland GmbH, Netigate Norge A/S, Netigate Ltd, Netigate Insight AB und Netigate Polska Sp. Z o.o., alle mit Sitz im EU-Raum.)