

Digitale Agentur | Allgemeine Nutzungsbedingungen

Für die Vereinbarung betreffend das Produkt „Digitale Agentur“ zwischen der vh Solutions UG (haftungsbeschränkt), Kielstück 19, 22415 Hamburg (nachstehend: „vh solutions“ oder „wir“) und deren Kunden sowie für die Nutzung der Dienste und Leistungen des Services „Digitale Agentur“ gelten ausschließlich diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen („NUB“). „Digitale Agentur“ ist das über die Website „<https://digitale-agentur.com>“ bereitgestellte Online-Produkt mit dem Gegenstand einer Softwarelösung für die Organisation und Verwaltung von Versicherungsagenturen (hiernach zusammenfassend: die „Digitale Agentur-Services“).

Diese Nutzungsbedingungen gelten in ihrer jeweils zuletzt einbezogenen Fassung auch für künftige Leistungen und Beauftragungen in Bezug auf die Digitale Agentur-Services, auch wenn Sie bei dem künftigen Vertragsschluss nicht gesondert Erwähnung finden. Abweichenden Bedingungen oder Vertragsangeboten des Kunden wird hiermit widersprochen. Sie werden nach individueller Vereinbarung Vertragsbestandteil. Diese NUB gelten nicht gegenüber Kunden, die keine Unternehmer i.S.v. § 14 BGB sind.

I. Grundlagen

1. Für den Vertragsschluss online über unsere Websites geschlossener Verträge gilt vorrangig Ziff. II.2 dieser Nutzungsbedingungen. In allen anderen Fällen kommt der Vertrag über unsere Leistung durch Bestätigung unseres verbindlichen Angebots durch den Kunden oder durch Bestätigung einer verbindlichen Kundenanfrage unsererseits zustande. Wir können eine Vertragsbestätigung dadurch ersetzen, dass wir den Vertrag innerhalb von fünf Werktagen ab Eingang der Beauftragung des Kunden auftragsgemäß ausführen und dem Kunden einen Zugang zu den Digitale Agentur-Services bereitstellen. Vertragsgegenstand ist – ausschließlich – die vereinbarte Leistung.
2. Wir schulden eine fachgerechte Ausführung unserer Leistung, wobei die Tauglichkeit der Leistung zu einem bestimmten, über die Bereitstellung der Vertragsleistung selbst hinausgehenden Zweck der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform (§ 126 b BGB) bedarf.
3. Die Erzielung eines über die eigentliche Vertragsleistung hinausgehenden wirtschaftlichen oder technischen Erfolges (beispielsweise das Erreichen bestimmter Umsätze, Ertragssteigerungen oder Ersparnisse) schulden wir nicht. Die Einbeziehung von kundenspezifischen technischen Rahmenbedingungen oder anderen dem Kunden zuzurechnenden Umständen und Vorgaben ist nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.
4. Nachträgliche Änderungen der Leistung müssen vereinbart werden. Mehrleistungen sind vom Kunden angemessen zu vergüten.
5. Wir geraten nur aufgrund einer Mahnung des Kunden in Textform in Verzug.
6. Beschreibungen, Spezifikationen und sonstige Darstellungen unserer Leistung dienen nur der Leistungsbeschreibung und stellen keine Beschaffenheitsgarantien dar. Garantien durch uns liegen nur bei Garantieabrede in Textform unter Verwendung der Bezeichnung „Garantie“ vor.
7. Eine vorzeitige Beendigung des Auftrags sowie eine zeitliche Verschiebung bedürfen unserer Zustimmung. Ist uns die Erbringung der Vertragsleistung aus vom Kunden zu vertretenden Umständen (insbesondere aufgrund nicht, nicht richtig oder unvollständig erfüllter Mitwirkungspflichten des Kunden, z.B. fehlenden oder für die Auswertung nicht geeigneten Daten oder Informationen) nicht möglich, geraten wir nicht in Verzug. Der Leistungstermin verschiebt sich in diesem Fall um die Dauer der Verhinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederaufnahmefrist, ohne dass dem Kunden hierfür Ansprüche auf Minderung, Vertragsbeendigung oder in sonstiger Art entstehen. Wir werden den Kunden auf von ihm noch zu erbringende Mitwirkungen hinweisen. Der Kunde erstattet uns den durch schuldhaft unterbliebene oder fehlerhafte Mitwirkungen des Kunden verursachten Mehraufwand.
8. Bei kostenfreien Services sind wir berechtigt, Laufzeit und Gegenstand dieser Angebote vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung nach billigem Ermessen anzupassen, insbesondere solche kostenfreien Angebote jederzeit zu beenden oder einzuschränken.
9. Im Rahmen der vertragsbezogenen Kommunikation erfolgt der Nachrichtenaustausch im Wesentlichen per E-Mail. Der Kunde hat daher dafür Sorge zu tragen, dass er unsere E-Mail-Nachrichten empfangen kann und dass deren Erhalt nicht durch Spam-Filter oder sonstige Einstellungen verhindert wird.

II. Digitale Agentur-Services

1. Die Bereitstellung der Digitale Agentur-Services erfolgt als Dienstleistung nach den für Dienstleistungen einschlägigen Vorschriften (§§ 611 ff. BGB), soweit nicht in diesen NUB anders geregelt. Gegenstand unserer Leistung ist der Zugang zu den vertragsgegenständlichen Diensten und Leistungen nach dem jeweils mit dem Kunden vereinbarten Vertragsmodell. Details zur Leistung sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen: <https://digitale-agentur.com/leistungsbeschreibung/>. Weitergehende oder abweichende Leistungen schulden wir nur, soweit dies mit dem Kunden im Rahmen einer individuellen Absprache vereinbart ist. Der Kunde hat sich vor Vertragsschluss über die Eigenschaften der Leistung informiert und

anerkennt deren Eignung zum vom Kunden verfolgten Zweck.

2. Für die Nutzung der Digitale Agentur-Services ist eine Registrierung erforderlich. Im Rahmen der Registrierung sind richtige und - soweit als Pflichtfeld vorgesehen - vollständige Daten anzugeben. Über spätere Änderungen hat uns der Kunde unverzüglich zu informieren. Der Vertrag über unsere Digitale Agentur-Services kommt zustande, wenn der Kunde uns über das Betätigen der „Jetzt kostenpflichtig bestellen“-Schaltfläche ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages über die Bereitstellung der Digitale Agentur-Services übermittelt hat und wir dieses Angebot innerhalb von fünf Werktagen entweder durch ausdrückliche Erklärung oder durch Bereitstellung der jeweiligen Vertragsleistung angenommen haben. Soweit für unsere Digitale Agentur-Services keine Online-Registrierung erfolgt, gilt für den Vertragsschluss I.1 dieser NUB.

3. Der Kunde verpflichtet sich, die ihm bereitgestellten Zugangsdaten zu unseren Diensten geheim zu halten, nicht Dritten mitzuteilen und gegen unberechtigten Zugriff und unbefugte Kenntnisnahme mit angemessenen und zumutbaren Mitteln zu sichern. Das gilt auch für Zugangsdaten, die den Mitarbeitern des Kunden bereitgestellt sind. Über jeden Verdacht einer unbefugten Nutzung der Zugangsdaten hat uns der Kunde unverzüglich zu informieren und, soweit technisch möglich, die Zugangsdaten unverzüglich zu ändern. Der Kunde haftet für alle Nutzungshandlungen, die durch oder in seinem Auftrag handelnde Person, insbesondere seine Mitarbeiter, vorgenommen werden.

4. Die Bereitstellung der Digitale Agentur-Services erfolgt auf Basis des jeweiligen Stands der Technik. Die Bereitstellung unserer Leistung erfolgt auf Basis der durch den Kunden bereitgestellten Daten. Sie gewähren uns an den zum Zweck der Erbringung unserer Dienstleistung erhobenen und verarbeiteten Daten ein nicht ausschließliches, räumlich, zeitlich und inhaltlich auf den Vertragszweck beschränktes Recht zur Nutzung und Verwertung der Daten im Rahmen der Digitale Agentur-Services. Sämtliche Rechte an gewerblichen Schutzrechten, Urheberrechten und schutzfähigen Leistungen von Drittanbietern stehen ausschließlich dem Rechtsinhaber zu.

5. Die Verantwortung für die Genauigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Eignung und die geistigen Eigentums- oder Nutzungsrechte, für die aus der Sphäre des Kunden stammenden Daten liegt beim Kunden. Das betrifft insbesondere alle Daten, die aus den Eingaben des Kunden resultieren. Wir sind insoweit nicht für Bestand, inhaltliche Richtigkeit, Verfügbarkeit und Mangelfreiheit dieser Daten verantwortlich.

6. Der Kunde erhält das einfache, nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und auf die Dauer der Vertragslaufzeit beschränkte Recht, die vertragsgegenständlichen Digitale Agentur-Services zu eigenen Geschäftszwecken zu nutzen. Die Nutzung unserer Dienste durch den Kunden für Dritte, insbesondere in Form einer Weitervermietung, Unterlizenz, Dienstebereitstellung im Rahmen von ASP-Modellen oder als Dienstleistung für Dritte bedarf unserer vorherigen Zustimmung in Textform.

7. Der Datenzugriff über unsere Internetseiten und die Digitale Agentur-Services werden nur für den manuellen Zugriff bereitgestellt. Der Kunde verpflichtet sich, keine automatisierten Abrufmechanismen wie beispielsweise Skripte zu verwenden. Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, unsere Dienste nicht zur missbräuchlichen Erhebung und Verarbeitung personenbezogener oder vertraulicher Daten Dritter zu nutzen, darüber hinaus nicht sonstigen zu rechtswidrigen oder Rechte Dritter verletzenden Zwecken.

III. Bereitstellung unserer Angebote

1. Wir stellen die Digitale Agentur-Services grundsätzlich 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr bereit. Wir schulden jedoch nicht den erfolgreichen Abruf und den erfolgreichen Datenzugriff im Einzelfall. Wir schulden nicht die Bereitstellung unserer Dienste mit einer bestimmten zeitlichen Verfügbarkeit und sind insbesondere berechtigt, die Dienste zu Zwecken der Pflege, Wartung, Mängelbehebung, zur Abwehr oder Vereitelung missbräuchlicher Benutzung oder bei etwaig auftretenden Sicherheitsproblemen zu unterbrechen. Ein Anspruch auf Rückvergütung oder Vertragsrücktritt besteht bei solchen kurzfristigen Unterbrechungen nicht. Wir werden Unterbrechungen nur im erforderlichen Ausmaß bei Bestehen eines hinreichenden Grundes vornehmen und schnellstmöglich wieder beseitigen. Soweit möglich, werden wir den Kunden über vorhersehbare Unterbrechungen unserer Digitale Agentur-Services informieren.

2. Wir behalten uns vor, die Digitale Agentur-Services einzustellen. In diesem Fall erhält der Kunde eine Rückvergütung für bereits bezahlte, aber noch nicht bezogene Leistungen. Das gleiche gilt, sofern uns die Bereitstellung unserer Dienste und Leistungen aus nicht von uns zu vertretbaren Gründen nicht mehr möglich ist, beispielsweise soweit die Schnittstellen und Datenbestände, welche die Grundlage unserer Auswertungsdienste sind, nicht mehr für uns bereitgestellt werden oder nur mit solchen Einschränkungen oder zu solchen Konditionen, dass uns der vertragsgemäße Betrieb unserer Dienste nicht mehr möglich ist. In diesem Fall werden wir vorher versuchen, dem Kunden eine gleichwertige Alternativlösung anzubieten.

3. Wir haften nicht für Einrichtungen oder Dienste außerhalb unseres Einflussbereiches, insbesondere nicht für die Nicht-Verfügbarkeit unse-

rer Dienste aufgrund von Störungen des Internets oder der zum Internet oder zur Zugangsvermittlung genutzten Dienste oder Einrichtungen, darüber hinaus Dienstbeschränkungen, die sich aus der mangelnden Verfügbarkeit oder der Beschaffenheit von Basisdaten ergeben.

4. Wir behalten uns vor, die von uns im Rahmen unserer Dienste und Leistungen eingesetzten Technologien (Server, Betriebssysteme, Schnittstellen, Software, Internetseiten) und Kommunikationsmittel zu ändern und insbesondere an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Vorbehaltlich der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden sind wir berechtigt, unsere Dienste und Leistungen nach pflichtgemäßem Ermessen zu verändern, zu erweitern, einzuschränken oder einzustellen.

IV. Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde hat uns alle für den jeweiligen Auftrag wesentlichen Informationen mitzuteilen und uns bei etwaigen Problemen oder Änderungserfordernissen rechtzeitig zu unterrichten. Anweisungen sind so rechtzeitig zu erteilen, dass eine angemessene Umsetzungsfrist verbleibt. Wir können vom Kunden bereitgestellte Informationen als richtig und vollständig erachten und sind nicht zu Nachforschungen verpflichtet. Darüber hinaus dürfen wir unterstellen, dass der Kunde über alle für die zweckmäßige Nutzung unserer Leistungen und Produkte erforderlichen Informationen verfügt. Soweit der Kunde vorvertragliche Beratung oder ergänzende Informationen benötigt, wird er uns darauf in Textform hinweisen.

2. Der Kunde hat die von uns genannten Voraussetzungen für unsere Vertragsleistung rechtzeitig und auf die erforderliche Art und Weise bereitzustellen.

3. Der Kunde nutzt die Digitale Agentur-Services nur unter Verwendung solcher Informationen, Daten und Materialien, deren auftragsgemäße Verwendung und Verarbeitung durch uns und/oder den Kunden keine Rechte Dritter und auch keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften verletzt. Der Kunde stellt uns insoweit von allen Ansprüchen und Rechten Dritter sowie Schäden, Aufwendungen und Kosten frei.

4. Der Kunde hat die für eine zweckentsprechende Nutzung und Integration unserer Leistung erforderlichen Qualifikationen und ausreichend qualifiziertes Personal für die Inanspruchnahme und Verwendung unserer Leistungen bereitzustellen.

5. In Bezug auf alle Systeme, die der Kunde betreibt und welche mit von uns gelieferten Produkten interagieren, stellt der Kunde eine ausreichende, der Wichtigkeit der Daten und deren Bedeutung für das Geschäft des Kunden Rechnung tragende, angemessene Datensicherung sicher. Im Falle des Verlusts von Daten ist unsere Haftung auf den Aufwand einer Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäß erfolgter Datensicherung beschränkt.

V. Besondere Bedingungen für Beratungsleistungen

1. Beratungsleistungen erbringen wir ausschließlich auf der Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen. Soweit für die Beratungsleistungen und die Erhebung erforderlicher Daten Dritte herangezogen werden, erfolgt die Heranziehung dieser Dritten vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Namen und im Auftrag des Kunden.

2. Wir schulden eine fachgerechte Ausführung der Beratung unter Berücksichtigung der vereinbarten Anforderungen, nicht jedoch ein bestimmtes Beratungsergebnis. Für Beratungsleistungen gilt Dienstvertragsrecht.

VI. Termine

1. Liefer- bzw. Leistungsfristen und Termine werden nach unserem voraussichtlichen Leistungsvermögen vereinbart und versteht sich unverbindlich und vorbehaltlich unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, insbesondere höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, allgemeine schwerwiegende Gesundheitsrisiken wie Pandemien, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage oder nicht von uns zu vertretende Nicht-, Falsch- oder Spätbelieferung. Derartige Ereignisse verlängern den Liefertermin entsprechend, und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzuges auftreten.

2. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, können wir die angemessene Vergütung unseres tatsächlich entstandenen Mehraufwands verlangen.

VII. Dritte

1. Wir dürfen nach pflichtgemäßem Ermessen Dritte zur Leistungserbringung heranziehen. Unsere Verantwortlichkeit für die uns obliegenden Vertragspflichten bleibt davon unberührt.

2. Wir bringen unsere Leistung für den Kunden. Eine Haftung gegenüber Dritten übernehmen wir nicht. Der Weitervertrieb unserer Leistungen bedarf unserer Zustimmung in Textform.

VIII. Unterbrechung / Sperrung

1. Wir sind berechtigt, unsere Internet-Dienste zu sperren und unsere sonstigen laufenden Leistungen für den Kunden zu unterbrechen, sofern der Kunde mit der vereinbarten Vergütung in Verzug gerät oder gegen diese NUB verstößt. Vor einer Sperrung werden wir dem Kunden Gelegenheit geben, die Sperrung abzuwenden, soweit für uns zumutbar. Im Falle einer verzugsbedingten Sperrung bleibt der Kunde

zur weiteren Entrichtung laufender Vergütungen verpflichtet. Wir sind berechtigt, den Vertrag dennoch außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen. Die vorstehenden Rechte stehen uns auch bei schwerwiegenden schuldhaften Verletzungen vertragswesentlicher Pflichten durch den Kunden zu, insbesondere bei einer unbefugten Nutzung oder Bereitstellung unserer Dienste für Dritte.

IX. Vertragslaufzeit

1. Bei Dauerschuldverhältnissen beginnt die Laufzeit mit dem in der Auftragsbestätigung vereinbarten Startdatum. Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Laufzeit des Vertrags über die Digitale Agentur-Services einen (1) Monat. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat, wenn er nicht unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 14 Tagen zum Ende des jeweils laufenden 1-Monats-Zeitraums gekündigt wird.

2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solches Recht steht uns grundsätzlich zu, wenn der Kunde trotz Mahnung in Verzug gerät, darüber hinaus bei einer unbefugten Nutzung unserer Dienste durch den Kunden sowie bei Eintreten sonstiger Umstände, die uns ein Festhalten am Vertrag unzumutbar machen.

3. Kündigungen bedürfen der Textform.

4. Ein freies Kündigungsrecht gem. § 648 BGB (soweit einschlägig) ist ausgeschlossen.

5. Wir sind bei Vertragsende berechtigt, die im Rahmen unserer Dienste erhobenen und gespeicherten Daten des Kunden zu löschen. Der Kunde ist für eine rechtzeitige Archivierung verantwortlich.

X. Rechnungsstellung

1. Von uns genannte Preise verstehen sich zusätzlich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Unsere Rechnungen sind innerhalb von 10 Werktagen nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig und zahlbar. Gerät der Kunde mit der Begleichung einer Rechnung trotz Mahnung in Verzug oder erlangen wir Kenntnis von Umständen, die erhebliche Zweifel an der Leistungsfähigkeit des Kunden begründen (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder negative Beurteilung der Kreditwürdigkeit durch ein anerkanntes Wirtschaftsauskunftsunternehmen) sind wir berechtigt, bisher erbrachte Leistungen abzurechnen und unsere Leistung bis zur vollständigen Erfüllung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung einzustellen. Wir sind berechtigt, die Fortsetzung der Leistung von einer angemessenen Vorleistung des Kunden abhängig zu machen.

2. Unsere Rechnungen gelten als anerkannt, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang in Textform unter Angabe sachlicher und nachprüfbarer Gründe widerspricht. Die Fälligkeit bleibt hiervon unberührt. Die Abrechnung monatlich fälliger Entgelte erfolgt vorbehaltlich abweichender Vereinbarung jeweils zum Beginn eines Kalendermonats für den laufenden Monat.

3. Eine Aufrechnung ist nur mit von uns nicht bestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sowie mit Gegenansprüchen aus dem gleichen Vertragsverhältnis möglich. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist nur insoweit zulässig, als der Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

XI. Leistung und Mängel

1. Die Digitale Agentur-Services werden nach Maßgabe der jeweiligen Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung der Regelungen dieser NUB bereitgestellt. Ein Anspruch auf die Bereitstellung anderweitiger Funktionen, Dienste oder Leistungen ist ausgeschlossen, soweit er nicht nach Treu und Glauben durch uns nach Maßgabe der jeweiligen Vereinbarung geschuldet ist. Schulungen, im Verhältnis zu den Hilfetexten der Digitale Agentur-Dienste zusätzliche Dokumentationen, Anwenderunterstützung und sonstige ergänzende Leistungen schulden wir nur, soweit dies im Einzelfall vereinbart ist. Hierfür steht uns in jedem Fall eine angemessene Vergütung zu. Gesetzliche Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt, soweit sie nicht in diesem NUB eingeschränkt werden.

2. Der Kunde hat bei allen sonstigen Lieferungen und Leistungen die Vertragsgemäßheit der Lieferungen und Leistungen unverzüglich nach Erhalt zu prüfen und Abnahmen unverzüglich zu erteilen. Die Abnahme einer Leistung gilt als erteilt, wenn sie vom Kunden nicht innerhalb von 7 Tagen ab Erhalt der Leistung mit aussagekräftiger Begründung verweigert wird oder wenn der Kunde das Arbeitsergebnis nutzt. Danach erfolgende Beanstandungen gelten als nachträgliche Änderungswünsche.

XII. Sonstige Haftung

1. Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen haften wir gegenüber dem Kunden nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für etwaig übernommene Garantien. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung für den Vertragszweck notwendig ist. Bei der leicht fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist unsere Haftung auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch auf den Betrag der Gesamtvergütung für den Auftrag, anlässlich welchem der Anlass zur Haftung besteht, beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zu Gunsten unse-

rer Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Organe und gesetzlichen Vertreter sowie auch entsprechend für Aufwendungsersatzansprüche.

XIII. Verschwiegenheit

1. Wir verpflichten uns, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über alle als vertraulich bezeichneten Informationen des Kunden, die uns im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Es gelten die Regelungen des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen.

2. Unsere Geheimhaltungspflicht umfasst insbesondere auch die im Rahmen unserer Dienste für den Kunden erhobenen und verarbeiteten Daten sowie die hierbei bereitgestellten Analysen und kundenbezogenen Empfehlungen. Wir behalten uns jedoch vor, die in Auswertungen enthaltenen Daten auf nicht-personenbezogene, allein statistische Art und Weise und ohne Möglichkeit von Rückschlüssen auf einen bestimmten Kunden zu nutzen und in allgemeine Auswertungen und Statistiken einfließen zu lassen.

3. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden gelten die Besonderen Bedingungen für Auftragsverarbeitung der vh solutions.

XIV. Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Kaufrechtsübereinkommens (CISG). Dies gilt auch, wenn unsere Dienste im Ausland genutzt werden.

2. Bei Ungültigkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen wird die Gültigkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt.

3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und Kunden ohne allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland ist Hamburg.

Stand dieser NUB: Oktober 2020

vh solutions - Besondere Bedingungen für Auftragsverarbeitung

Diese Bedingungen finden Anwendung, soweit wir für den Kunden personenbezogene Daten im Auftrag nach Maßgabe von Art. 28 der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) im Rahmen der Digitale Agentur-Services verarbeiten.

A. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus der Leistungsvereinbarung betreffend die Leistungen des Produkts Digitale Agentur der vh Solutions UG (haftungsbeschränkt), Kielstück 19, 22415 Hamburg (Auftragnehmer) für deren Kunden (hiernach: Auftraggeber), auf die hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

(2) Dauer

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

B. Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in der Leistungsvereinbarung und haben die Bereitstellung einer Software as a Service-Lösung für die Verwaltung und Organisation des Betriebs einer Versicherungsagentur zum Gegenstand.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

(2) Art der Daten

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

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten
- Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunftsteilen, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- versicherungsbezogene Informationen
- Informationen zu Schadensfällen

- Personaldaten
- sonstige personenbezogene Daten, die im System gespeichert und verarbeitet werden.

(3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- Kunden
- Interessenten
- Beschäftigte
- Lieferanten
- Ansprechpartner
- Kommunikationspartner

C. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen. Eine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen wird dem Auftraggeber auf dessen Wunsch hin in Textform zur Verfügung gestellt.

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

D. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

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

E. Sonstige Pflichten des Auftragnehmers

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

a) Schriftliche Benennung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DS-GVO ausübt, soweit für den Auftragnehmer eine Benennungspflicht nach Maßgabe der von Art. 37 DS-GVO, § 38 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) besteht. Dessen jeweils aktuelle Kontaktdaten sind auf der Homepage des Auftragnehmers leicht zugänglich hinterlegt.

b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO.

d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.

e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf

diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.

f) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.

g) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.

h) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen der ihm in diesem Vertrag eingeräumten Kontrollbefugnisse.

F. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) auch ohne gesonderte Zustimmung des Auftraggebers beauftragen. Er hat hierbei die Einhaltung der dem Auftragnehmer nach diesem Vertrag und den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften obliegenden Pflichten sicherzustellen.

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

(4) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftragnehmers (mind. Textform);

(5) Sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem Unterauftragnehmer und gegebenenfalls weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

G. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

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

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

H. Mitteilung bei Verstößen / Rechtmäßigkeit

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungseignissen ermöglichen

b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden ab eigener Kenntnis, an den Auftraggeber zu melden

c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in die-

sem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen

d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung

e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen. Auf diesen Umstand ist vor Durchführung der Maßnahme durch den Auftragnehmer hinzuweisen.

(3) Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass im Rahmen der ihm obliegenden Aufgaben die vertragsgegenständliche Auftragsbearbeitung unter Wahrung der Rechte der betroffenen Personen sowie in Übereinstimmung mit den jeweils anzuwendenden datenschutzrechtlichen Vorschriften oder Rechte betroffener Personen erfolgt. Im Falle einer schuldhaften Verletzung gesetzlicher Vorschriften, welche der Auftragnehmer zu vertreten hat, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber allen sich daraus ergebenden Schaden zu ersetzen und alle sich daraus ergebenden Aufwendungen zu erstatten. Die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber ist auf das Dreifache des jährlichen Auftragswertes beschränkt, sofern der Auftragnehmer nicht für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Beachtung für die Erreichung des Vertragsziels unabdingbar erforderlich ist und/oder für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz und/oder für Schäden am Leben, Körper oder der Gesundheit zu haften hat. Jährlicher Auftragswert ist das Gesamtvolumen der vom Auftraggeber an den Auftragnehmer für dessen Leistungen geleisteten Zahlungen, geteilt durch die Anzahl der Kalenderjahre, in welchen diese Zahlungen beim Auftragnehmer eingingen.

(4) Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die Umsetzung seiner Weisungen sowie die vertragsgemäße Ausrichtung der Verarbeitungstätigkeit in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften stattfindet.

I. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

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

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird. Sollte solch eine Weisung zu einem Mehraufwand außerhalb des jeweils vereinbarten Leistungsumfangs führen, trägt der Auftraggeber die Kosten.

(3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, nicht jedoch verpflichtet, Weisungen des Auftraggebers im Hinblick auf deren Rechtmäßigkeit zu prüfen. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Kosten und Einbußen frei, die dem Auftragnehmer durch die Umsetzung einer rechtswidrigen Weisung des Auftraggebers entstehen, sofern nicht dem Auftragnehmer die Rechtswidrigkeit bekannt war. Dies gilt insbesondere, sofern vom Auftragnehmer für den Auftraggeber versandte Nachrichten und deren Versand an den jeweiligen Empfänger nicht auf Basis einer ausreichenden Rechtsgrundlage erfolgten.

J. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

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

K. Schlussbestimmungen

(1) Diese Vereinbarung lässt den Bestand der zwischen den Parteien getroffenen anderen Vereinbarungen unberührt. Die Regelungen dieser Vereinbarung gehen jedoch etwaigen kollidierenden Regelungen und Anforderungen aller anderen zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen vor, soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten geregelt wird.

(2) Für die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und die Anwendung

dieser besonderen Vertragsbedingungen gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(3) Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Textform nach Maßgabe von Art. 28 Abs. 9 DS-GVO, auf welche auch nicht mündlich verzichtet werden kann.

(4) Diese Vereinbarung endet automatisch mit dem Ende der Vertragsbeziehung zwischen den Parteien, wobei die Regelungen dieser Vereinbarung für sämtliche nach Ende der Vertragsbeziehung noch im Besitz des Auftragnehmers oder dessen etwaigen Subunternehmern stehenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers fortgelten. Eine isolierte ordentliche Kündigung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer ist ausgeschlossen. Für den Fall der Kündigung dieser Vereinbarung aus wichtigem Grund durch den Auftragnehmer ist der Auftraggeber zur Beendigung sämtlicher existierender Vereinbarungen berechtigt, deren Gegenstand eine Datenverarbeitung im Auftrag durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber beinhaltet. Auftraggeber und Auftragnehmer haben das Recht, eine Anpassung dieser Vereinbarung an die jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu fordern, sofern deren Fortentwicklung oder Anwendung ein solches Erfordernis begründen. Ist die Anpassung der jeweils anderen Vertragspartei nicht zumutbar, so besteht das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.