

aktivSERVICE-Vertrag

Vertrag zur Software-Hotline, Fernwartung, Service und Support für
das aktivSYSTEM bzw. die gym80-Software

- nachfolgend „aktivSYSTEM“ genannt -

Geltung und Zustandekommen des aktivSERVICE-Vertrags

Mit der Angebotsunterbreitung unterbreitet aktivKONZEPTE auch ein Angebot zum Abschluss des aktivSERVICE-Vertrags, sofern der Auftrag (auch) die Lieferung von aktivSERVICE - Komponenten beinhaltet. Der Vertrag kommt wirksam zustande, wenn wir die Annahme der Bestellung innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Bestellung in Textform bestätigen oder die Lieferung ganz oder teilweise ausführen. Zur Fristwahrung genügt die Absendung der Annahmeerklärung innerhalb der vorgenannten Fristen. Spätestens mit der Entgegennahme unserer Lieferungen und Leistungen gelten diese Bedingungen als angenommen.

Hinweisen des Käufers auf seine Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen. Sie verpflichten uns auch dann nicht, wenn wir im Einzelfall nicht mehr widersprechen. Abweichende Bedingungen des Käufers gelten nur dann, wenn Sie von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt werden. Dies gilt auch für abweichende Vereinbarungen.

Neben diesen Vertragsbedingungen erkennt der Käufer auch unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Allgemeine Zahlungs- und Lieferbedingungen) an, die auf unserer Webseite www.aktivKONZEPTE.de unter dem Link „AGB“ eingesehen werden können.

§ 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrags ist die Hotline, Fernwartung, Service, Update, Upgrade* beinhaltet ab Version 5.0 und Support des aktivSYSTEMs die in der Einrichtung des Vertragsnehmers installiert wurde.

- a) Der Vertragsgeber gewährt die schnellstmögliche gewissenhafte Beseitigung aller Funktionsstörungen und rekonstruierbaren Programmfehler auf Anforderung des Vertragsnehmers.
- b) Der Vertragsnehmer verpflichtet sich zu einer Schulung als Einweisung in die Software. Diese findet vor Ort beim Vertragsnehmer statt.
- c) Bei auftretenden Problemen kann werktags (Montag bis Samstag, ausgenommen sind Feiertage im Bundesland Saarland) jeweils von 09:00 – 21:00 Uhr die aktivKONZEPTE Hotline in Anspruch genommen werden. Die Hotline kann nicht zu einer telefonischen Schulung benutzt werden.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 1 von 16

- d) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung seitens des Kunden, Einwirkung Dritter oder sonstiger äußerer Einwirkungen zustande gekommen sind, sind nicht Gegenstand des Vertrages. Die Behebung fehlerhafter Daten kann nicht gewährleistet werden, derartige Reparaturen werden zudem gesondert in Rechnung gestellt.
- e) Der Vertragsnehmer verpflichtet sich zu einer gewissenhaften Datensicherung. Er gewährt den ständigen Betrieb des Betriebssystems. Zusätzlich verpflichtet sich der Vertragsnehmer zu weiteren regelmäßigen (täglichen) Sicherungen auf lokale Festplatten und (zumindest wöchentliche) Datensicherungen auf externen Medien, um einem Datenverlust vorzubeugen. Diese externen Medien sind vor dem Eingriff von Unbefugten, z. B. durch ein Passwort, zu schützen.

Auf Wunsch kann der Vertragsnehmer auch die Dienstleistung des aktivBACKUP zur Sicherung der Daten der aktivKONZEPTE Software lokal und auf einen externen Server gegen Entgelt in Anspruch nehmen.

- f) Der Vertragsnehmer verpflichtet sich, dem Vertragsgeber einen Zugriff auf seine Daten per Internet zu ermöglichen (Fernwartung). Per Fernwartung erhält der Vertragsnehmer regelmäßige kostenfreie Updates für die aktivKONZEPTE Software. Der Vertragsgeber und insbesondere die zuständigen Mitarbeiter verpflichten sich zum Datenschutz (vgl. Ziffer 6 dieses Vertrages).
- g) Außerdem verpflichtet sich der Vertragsnehmer, das eingerichtete Netzwerk unverändert in Betrieb zu lassen und sicherzustellen, dass zudem alle Trainingsgeräte physikalisch mit dem Netzwerk verbunden sind.
- h) Eingriffe durch den Vertragsnehmer an der PC-Software und dem Netzwerk, die dazu führen, dass der PC bzw. die aktivKONZEPTE Software nicht mehr funktionieren, können nicht im Rahmen dieses Vertrages behoben werden. Sie werden gesondert in Rechnung gestellt.
- i) Der Vertragsnehmer erhält alle Updates (Programmverbesserungen und kleinere Programmweiterungen innerhalb der aktuellen Programmversion) und Upgrades* beinhaltet ab Version 5.0 (Versionswechsel inkl. neuer Features) kostenfrei vollautomatisch aufgespielt. Voraussetzung hierfür ist eine funktionierende, permanent aufgebaute Internetverbindung. Netzwerkkonfigurationen mit Proxy-Server werden für vollautomatische Updates nicht unterstützt.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 2 von 16

§ 2 Reproduktion

Eine Reproduktion der aktivKONZEPTE Software ganz oder auszugsweise, auf gleiche oder andere Datenträger, sind dem Vertragsnehmer nicht gestattet. Ausgenommen sind Reproduktionen, welche der Vertragsnehmer aus Datensicherungszwecken für sich selbst anfertigt.

Der Vertragsnehmer verpflichtet sich, die Programme des Vertragsgebers und die Originaldatenträger Dritten weder weiterzugeben noch in sonstiger Form zugänglich zu machen.

Für Handbücher und andere Unterlagen gelten die gleichen Bestimmungen.

§ 3 Festplattenimage

Vor der Durchführung eines Festplatten-Image ist eine vorherige Datensicherung der aktivKONZEPTE Software zwingend erforderlich. Sollten dabei Schäden jeglicher Art an Hardware oder der aktivKONZEPTE Software selbst auftreten, so kommt der Vertragsnehmer für die kostenpflichtige Wiederinstandsetzung auf. Die Kosten einer Neuinstallation werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

§ 4 Dauer des Vertrags

Der Vertrag gilt zunächst ab Vertragsdatum für 2 Jahre. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern nicht eine der beiden Parteien drei Monate vor Ablauf schriftlich kündigt.

Eine vorzeitige Kündigung ist nur dann jederzeit möglich, wenn ein wichtiger Grund vorliegt (insbesondere Geschäftsaufgabe oder geänderte Gebühren, vgl. Ziffer 7 dieses Vertrages). Die Kündigungsfrist beträgt in einem solchen Fall 14 Tage. Die Vertragsgebühren werden dem Vertragsnehmer nur bis zum Tag des Wirksamwerdens der Kündigung berechnet.

§ 5 Haftung

Als Gewährleistung kann der Vertragsnehmer nur Nachbesserung verlangen.

Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Vertragsgeber nicht für entgangenen Gewinn, nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Vertragsnehmer und andere mittelbare und Folgeschäden sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 3 von 16

§ 6 Datenschutz

Der Vertragsnehmer verpflichtet sich dazu, seine Kunden darüber zu informieren, dass alle aufgenommenen Daten aus Gründen einer Fernwartung von Dritten eingesehen werden können. Der Vertragsnehmer versichert, dass das Personal die Richtlinien des Datenschutzes einhält, der Vertragsgeber gewährt seinerseits den absolut vertraulichen Umgang mit allen Daten.

Aus diesem Grund überlassen wir Ihnen eine schriftliche Vorlage (Anhang „Einwilligung zur Dateneinsicht), die in Ihren Mitgliedervertrag einzubinden ist. Der Kunde bestätigt damit, dass er darüber informiert ist, dass seine Daten aus Gründen der Fernwartung von Dritten eingesehen werden können.

§ 7 Gebühren

Das aktuell zu entrichtende Entgelt entnimmt der Vertragsnehmer der ihm vorliegenden Auftragsbestätigung. Für aktuelle Informationen zur monatlichen bzw. jährlichen Zahlungen wendet sich der Vertragsnehmer an den Dienstleistenden.

§ 8 Zahlungsbedingungen

Die anfallenden Gebühren entrichtet der Vertragsnehmer jährlich im Voraus. Sie sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Die Gebühren können nicht innerhalb der laufenden Vertragszeit geändert werden. Der Vertragsgeber ist jedoch berechtigt, spätestens 3 Monate vor Ablauf des laufenden Vertrages die Gebühren für das folgende Kalenderjahr durch schriftliche Mitteilung dem Vertragsnehmer gegenüber neu festzusetzen. Kündigt der Vertragsnehmer daraufhin den Wartungsvertrag nicht fristgemäß nach § 4, so gelten für das neue Vertragsjahr die neuen Wartungsgebühren.

§ 9 Sonstige Bestimmungen

Der Vertragsnehmer garantiert normale Betriebsbedingungen einschließlich regelmäßiger präventiver Systemwartungen.

Zusätzliche Unterlagen sowie weitere Leistungen können jederzeit kostenpflichtig erworben werden und sind nicht Gegenstand dieses Supportvertrages.

Der Vertragsnehmer übernimmt die volle Verantwortung für alle gespeicherten Daten und Programmstände. Der Vertragsgeber bemüht sich, etwaige beschädigte Kundendaten nach Möglichkeit zu reparieren. Die Kosten dafür belaufen sich je nach Aufwand des Auftrages, ein vorheriger Kostenvoranschlag ist nur ein Orientierungswert und nicht verbindlich.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 4 von 16

Der Vertragsnehmer versichert dem Vertragsgeber, dass Computer und Tastatur der aktivKONZEPTE Software – Kundenterminals, z.B. servicePOINT, exercisePOINT usw. - für den Kunden nicht zugänglich sind. Der Kunde hat dort ausschließlich Zugriff auf Touchscreen-Bildschirm und Kartenlesegerät.

Durch die Möglichkeit der aktivKONZEPTE Software die workoutPOINT-Hardware über einen Anbausatz an Fremdgeräte anzubinden, kann der Gerätehersteller (Fremdgeräte) gegenüber dem Vertragsnehmer Garantieverlust anmelden. (gilt nur für aktivSYSTEM Enterprise).

§ 10 Schlussbestimmungen

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Erfüllungsort für alle Ansprüche aus diesem Vertrag ist Saarbrücken soweit einzelvertraglich nicht anders vereinbart. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Saarbrücken.

Änderungen dieses Vertrages und zusätzliche Vereinbarungen sowie auch dieser Klausel bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Sollte der Wortlaut einzelner Bestimmungen nicht den gesetzlichen Vorschriften entsprechen, oder ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder undurchführbar sein, oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so werden die Parteien diese Bestimmung durch eine Vereinbarung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages am nächsten kommt. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt dadurch unberührt.

Der Vertrag tritt zum ersten Kalendertag des Monats nach Erstinstallation in Kraft.

Kontakt

aktivKONZEPTE AG
Schlackenbergstraße 41b
66386 St. Ingbert
Tel.: +49 (6894) 929992-0
Fax.: +49 (6894) 929992-80
eMail: info@aktivkonzepte.de
www.aktivkonzepte.de

Anhang

Anhang 1 – Information bezüglich der Kündigung von Wartungsverträgen

Anhang 2 – Einwilligung zur Dateneinsicht

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 5 von 16

Anhang 3 - Zusatz des Service- und Supportvertrags hinsichtlich der Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

Anhang 4 - Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 6 von 16

Anhang1

Information bezüglich der Kündigung von Hotline-, Fernwartung-, Service- und Supportverträgen

Das aktivSYSTEM/die gym80-Software wird bei Kaufabschluss immer mit einem für 24 Monate verbindlichen Hotline-, Fernwartung-, Service- und Supportvertrag abgeschlossen.

Nach diesen 24 Monaten ist die Kündigung des Vertrages grundsätzlich möglich. Die damit verbundenen Einstellungen der Dienstleistungen hat folgende Konsequenzen:

- aktivKONZEPTE gewährt keine Beseitigung von Funktionsstörungen und Programmfehlern.
- Bei auftretenden Problemen kann die Hotline nicht mehr in Anspruch genommen werden.
- Die Einrichtung erhält keine automatischen Updates/Upgrades mehr. Dies hat einen Verlust der Programmaktualität zur Folge.

Die aktivKONZEPTE AG weist ausdrücklich darauf hin, dass sich oben genannten Ausführungen auch auf einen Stillstand (Server- oder Dienstaussfall) der gesamten Anlage beziehen.

Besonderer Hinweis für Enterprise Kunden:

Desweiteren wird darauf hingewiesen, dass im Falle eines nicht Funktionierens von Hardwarekomponenten, diese eingeschickt werden müssen. Hierbei wird die Fehlerursache ermittelt. Sollte die Fehlerermittlung ergeben, dass die Hardware defekt ist, wird bei bestehendem Garantiesanspruch ein Ersatzgerät geliefert. Hilfe beim Einbau, Einrichten, Installieren und Konfigurieren von Ersatzteilen (z.B. workoutPOINT, Lasersensor o.ä.) wird gewährt, sofern noch Garantiesprüche geltend gemacht werden können.

Sollte kein Garantiesanspruch geltend gemacht werden können, besteht die käufliche Erwerbsmöglichkeit von funktionstüchtiger neuer Hardware. Die Kosten für Einbau, Installation und Konfiguration werden zusätzlich und aufwandsabhängig berechnet.

Sollte sich bei der Fehlerermittlung herausstellen, dass die Hardware nicht ursächlich für den Funktionsausfall bzw. die Funktionseinschränkung verantwortlich ist, wird das Gerät in unverändertem Zustand an die Einrichtung zurückgeschickt. Der Aufwand welcher für die Funktionsprüfung entstanden ist, wird in diesem Falle in Rechnung gestellt.

Die Inanspruchnahme von Dienstleistungen trotz gekündigtem Hotline-, Fernwartung-, Service- und Supportvertrags ist prinzipiell möglich. Die Bedingung hierfür ist der Abschluss eines neuen Hotline-, Fernwartung-, Service- und Supportvertrag mit einer 24-monatigen Gültigkeit.

Da von der Einrichtung seit der Kündigung des Hotline-, Fernwartung-, Service- und Supportvertrags keine Updates/Upgrades bezogen wurden, muss die Software vor der Inanspruchnahme der Dienstleistungen auf den aktuellsten Versionsstand gebracht werden. Kosten die für diese Wiederherstellung der Aktualität der Software entstehen, werden gesondert und aufwandsbezogen in Rechnung gestellt.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 7 von 16

Bezüglich der Vertragsdauer gelten folgende Regelungen:

Der Vertrag gilt zunächst ab Vertragsdatum für 24 Monate. Er verlängert sich automatisch um 12 Monate, sofern nicht eine der beiden Parteien drei Monate vor Ablauf schriftlich kündigt.

Eine vorzeitige Kündigung ist nur dann jederzeit möglich, wenn ein wichtiger Grund vorliegt (insbesondere Geschäftsaufgabe oder geänderte Gebühren). Die Kündigungsfrist beträgt in einem solchen Fall 14 Tage. Die Vertragsgebühren werden dem Vertragsnehmer nur bis zum Tag des Wirksamwerdens der Kündigung berechnet.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 8 von 16

Anhang 2

Einwilligung zur Dateneinsicht

Um die Trainingssteuerungs- und Dokumentationssoftware der Firma aktivKONZEPTE AG ständig auf dem neuesten Stand zu halten, müssen in bestimmten Zeitabständen Updates (Aktualisierungen des Programms) vorgenommen werden. Dies geschieht mittels Fernwartung durch geschulte Mitarbeiter der Firma aktivKONZEPTE AG. Durch diese Fernwartung kann das Personal der aktivKONZEPTE AG Einblicke in die persönlichen Daten der Kunden der Einrichtung nehmen.

aktivKONZEPTE AG versichert Ihnen den absolut vertraulichen Umgang mit allen Daten.

Hiermit erkläre ich,

Name des Kunden

mich damit einverstanden, dass meine in der Trainingssteuerungs- und Dokumentationssoftware der Firma aktivKONZEPTE AG gespeicherten Daten im Rahmen der oben genannten Fernwartung eingesehen werden dürfen.

Ort, Datum

Unterschrift des Kunden

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 9 von 16

Anhang 3 - Zusatz des Service- und Supportvertrags hinsichtlich der Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

Leistungsvereinbarung
zwischen dem/der

- und der

aktivKONZEPTE AG
ggf.: Vertreter gemäß Art. 27 DS-GVO:

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus der Leistungsvereinbarung des Service- und Supportvertrages auf den hier verwiesen wird (im folgenden Leistungsvereinbarung).

(2) Dauer

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

2. Konkretisierung des Auftragsinhalts:

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers:

Einsicht in personenbezogene Daten nur im Falle von Service- und/oder Supportleistungen. Bei der hauptamtlichen Tätigkeit der Servicemitarbeiter werden keinen personenbezogenen Daten verarbeitet, nur bei seitens der Einrichtung angeforderten Serviceleistung.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung 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 Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau in Deutschland wird hergestellt durch verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Artt. 46 Abs. 2 lit. b iVm 47 DS-GVO).

(2) Art der Daten

Es handelt sich um personenbezogene Daten (Namen, Geburtsdaten, Adressen und ggf. eingepflegte Daten wie bspw. Krankheitsbilder, Krankengeschichte oder Zahlungsdaten) von Kunden. Zudem können diese Daten anthropometrischer Natur sein.

3) Kategorien betroffener Personen

Hinterlegte\Angelegte Kunden im aktivSYSTEM

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 10 von 16

(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 (Anlage 1).

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 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.

(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.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

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

5. Qualitätssicherung und 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) Der Auftragnehmer ist nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Als Ansprechpartner beim Auftragnehmer wird Herr Stefan Schindler benannt.

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) 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.

6. Unterauftragsverhältnisse

(1) Der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit: >> der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und >> der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und >> eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 11 von 16

(2) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(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 ist nicht gestattet.

7. 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) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, erfolgen durch die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO.

(4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über Berufsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren und sich nur insoweit Kenntnis von diesen Daten zu verschaffen, wie dies zur Erfüllung der ihm zugewiesenen Aufgaben erforderlich ist. Zudem macht sich eine mitwirkende Person nach § 203 Abs. 4 S. 2 StGB strafbar, sollte sie sich einer weiteren mitwirkenden Person bedienen, die ihrerseits unbefugt ein fremdes, ihr bei der Ausübung oder bei Gelegenheit ihrer Tätigkeit bekannt gewordenes Geheimnis offenbart, und nicht dafür Sorge getragen hat, dass diese zur Geheimhaltung verpflichtet wurde.

8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(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 Verletzungsereignissen ermöglichen

b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden

c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

9. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 12 von 16

(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.

Stefan Schindler, aktivKONZEPTE AG

i.V. _____

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 13 von 16

Anhang 4 - Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit

Technische und organisatorische Maßnahmen

1. Verwehrung des Zugangs zu Verarbeitungsanlagen, mit denen die Verarbeitung durchgeführt wird, für Unbefugte (**Zugangskontrolle**)

Im Falle aktivBACKUP

- *Absicherung der Gebäude, Fenster und Türen,*
- *Videoüberwachungs-Anlagen,*
- *Alarmanlagen,*
- *Zutrittskontroll-System*

2. Verhinderung des unbefugten Lesens, Kopierens, Veränderns oder Löschens von Datenträgern (**Datenträgerkontrolle**)

Im Falle aktivBACKUP

- *Absicherung der Bereiche, in denen Datenträger aufbewahrt werden (Datenträgerarchiv)*
- *Datenschutzgerechte Entsorgung nicht mehr benötigter Datenträger*

3. Verhinderung der unbefugten Eingabe von personenbezogenen Daten sowie der unbefugten Kenntnisnahme, Veränderung und Löschung von gespeicherten personenbezogenen Daten (**Speicherkontrolle**)

- *Einsatz von Mitteln zur Identifikation und Authentisierung der Benutzer*
- *Einführung einer revisionsfähigen Zugriffsberechtigungsverwaltung*
- *Softwareverriegelung des Bildschirms bei längerem Inaktivsein des Benutzers (exercisePOINT, servicePOINT, groupPOINT, brainPOINT, workoutPOINT)*
- *Datenverschlüsselung*

4. Verhinderung der Nutzung automatisierter Verarbeitungssysteme mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung durch Unbefugte (**Benutzerkontrolle**)

- *Festlegung der nutzungsberechtigten Personen*
- *Identifikation und Authentifizierung der Benutzer*
- *Verschlüsselung der zu übertragenden Daten*
- *Protokollierung der Benutzer und deren Aktivitäten*

5. Gewährleistung, dass die zur Benutzung eines automatisierten Verarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich zu den von ihrer Zugangsberechtigung umfassten personenbezogenen Daten Zugang haben (**Zugriffskontrolle**)

- *Anlegen von revisionsfähigen Benutzerprofilen*
- *Identifikation und Authentifizierung der Benutzer*

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 14 von 16

- *Maschinelle Überprüfung der Berechtigungen*
 - *Einführung zugriffsbeschränkender Maßnahmen*
 - *Beschränkung der freien Abfragemöglichkeiten von Datenbanken*
 - *Einsatz von Verschlüsselungsverfahren*
6. Gewährleistung, dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen personenbezogene Daten mit Hilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung übermittelt oder zur Verfügung gestellt wurden oder werden können (**Übertragungskontrolle**)
- *Sicherung bei der elektronischen Übertragung*
 - *Auf Kundenwunsch Verschlüsselung für externe Kommunikation*
 - *Sicherung beim Transport*
 - *Verschlossene Behälter*
 - *Verschlüsselung (zzgl. aktivBACKUP)*
 - *Sicherung bei der Übermittlung*
 - *Protokollierungsmaßnahmen*
 - *Auswertungsmöglichkeiten der Übermittlungsprotokolle, um die Empfänger oder Abrufenden gezielt feststellen zu können (aktivBACKUP)*
7. Gewährleistung, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit und von wem in automatisierte Verarbeitungssysteme eingegeben oder verändert worden sind (**Eingabekontrolle**)
- *Festlegung von Eingabebefugnissen*
 - *Protokollierung der Eingaben, Veränderungen und Löschungen*
 - *Speicherung des Veranlassers*
 - *Lückenlose Vorgangsprotokollierung für jeden Einzelfall*
8. Gewährleistung, dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Vertraulichkeit und Integrität der Daten geschützt werden (**Transportkontrolle**)
- *Festlegung der für die Übermittlung Berechtigten*
 - *Verwendung sicherer Transportbehälter (aktivBACKUP)*
 - *Sicherung des Übertragungsweges für externe Kommunikation (auf Kundenwunsch)*
 - *Duplizierung der Datenträger (aktivBACKUP)*
 - *Verschlüsselung der Daten*
 - *Überwachung der Transportzeit*
9. Gewährleistung, dass eingesetzte Systeme im Störfall wiederhergestellt werden können (**Wiederherstellbarkeit**) (aktivBACKUP)
- *geprüfte Wiederherstellbarkeit von Backups*
 - *geeignete Aufbewahrung der Backup-Datenträger*
 - *Dokumentation zu Datensicherung*
 - *Sicherungskopien der eingesetzten Software und Lizenzen*

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 15 von 16

10. Gewährleistung, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen und auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden (**Zuverlässigkeit**)
- *Patchmanagement*
 - *Monitoring von Systemen, Funktionen, Leitungen*
 - *SLAs bei Verträgen mit ext. Dienstleistern festgelegt, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit (aktivBACKUP)*
 - *Mailbenachrichtigungen an Systemverantwortliche (aktivBACKUP)*
11. Gewährleistung, dass gespeicherte personenbezogene Daten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden können (**Datenintegrität**)
- *Datenbanken Integritätsprüfungen*
12. Gewährleistung, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können (**Auftragskontrolle**)
- *Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfalts Gesichtspunkten (PostgreSQL, mySQL, teamviewer)*
13. Gewährleistung, dass personenbezogene Daten gegen Zerstörung oder Verlust geschützt sind (**Verfügbarkeitskontrolle**) (aktivBACKUP)
- *Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)*
 - *Klimaanlage in Serverräumen*
 - *Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen*
 - *Feuer- und Rauchmeldeanlagen*
 - *Feuerlöschgeräte in Serverräumen*
 - *Erstellen eines Backup- & Recoverykonzepts*
 - *Serverräume nicht unter sanitären Anlagen*
 - *Backupkonzept*
 - *Virenschutzkonzept*
 - *Schutz vor Diebstahl*
 - *Videoüberwachung des Zutritts zum Serverraum*
14. Gewährleistung, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt verarbeitet werden können (**Trennbarkeit**)
- *separate Tables innerhalb von Datenbanken*
 - *physikalisch getrennte Speicherung auf gesonderten Systemen oder Datenträgern (auf Kundenwunsch)*
 - *Logische Mandantentrennung (softwareseitig)*
 - *Erstellung eines Berechtigungskonzepts*
 - *Versehen der Datensätze mit Zweckattributen/Datenfeldern*

Erstellt: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Revision: 3.0
Geprüft: Stefan Schindler	Datum: 13.07.2022	Dateiname : AKTIVSERVICE- VERTRAG_2018_DE.DOCX
Freigegeben: Stefan Schindler	Datum: 13.0.2022	Seite 16 von 16