

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DYFLEXIS

Version: 1.0
Datum: 06 november 2019

Inhaltsverzeichnis

MODUL A - ALLGEMEINES	3
MODUL B - BERATUNG UND PROJEKTMANAGEMENT	12
MODUL C - LIEFERUNG VON HARDWARE	14
MODUL D - SAAS SERVICE	16
ANHANG 1 - SERVICE LEVEL-VEREINBARUNG	19
ANHANG 2 VERARBEITUNGSVERTRAG	27

ARTIKEL A.1. DEFINITIONEN

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Großbuchstaben gelisteten Begriffe haben folgende Bedeutung.

- A.1.1. **Allgemeine Bedingungen:** die Bestimmungen dieses Dokuments.
- A.1.2. **Daten:** Die vom Auftraggeber gespeicherten (persönlichen) Daten, auf die über den Dienst zugegriffen werden kann.
- A.1.3. **Dienstleistung (en):** Die Dienstleistung (en), die Dyflexis für den Auftraggeber erbringt und die im Angebot oder Offerte von Dyflexis beschrieben sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Lieferung von Hardware und Software (-as-a-Service).).
- A.1.4. **Hardware:** Die Apparatur, die Dyflexis dem Auftraggeber gemäß den Vertragsbedingungen liefert.
- A.1.5. **Datum des Inkrafttretens:** das Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt und an dem die Erbringung der Dienstleistung beginnt.
- A.1.6. **Rechte am geistigen Eigentum:** Alle Rechte am geistigen Eigentum und verwandte Schutzrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Urheberrechte, Datenbankrechte, Domainnamen, Handelsnamenrechte, Markenrechte, Gebrauchsmusterrechte, verwandte Schutzrechte, Patentrechte und Know-how-Rechte.
- A.1.7. **Dyflexis:** das in Düsseldorf ansässige Privatunternehmen **Dyflexis GmbH.**, eingetragen bei dem **Amtsgericht Düsseldorf** unter der folgenden Nummer: **HRB 88135**.
- A.1.8. **Auftraggeber:** die natürliche oder juristische Person, mit der Dyflexis einen Vertrag geschlossen hat. Gemeint ist zudem diejenige Person, die darüber in Verhandlung tritt oder dies beabsichtigt, sowie deren Vertreter, Bevollmächtigte, Rechtsnachfolger oder Erben.
- A.1.9. **Vereinbarung:** Jede Vereinbarung zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber ergibt sich aus einer Offerte oder einem Angebot von Dyflexis und dessen gültiger Annahme durch den Auftraggeber.
- A.1.10. **SLA:** das zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber geschlossene Service Level Agreement, das die Vereinbarungen zu Niveau, Qualität und Art der Problemlösung in Bezug auf den jeweiligen Dienst enthält.
- A.1.11. **Aktualisierungen:** Änderungen und Aktualisierungen des Dienstes, um Fehler zu beheben, die Funktionalität zu verbessern und / oder Fehler zu beheben.
- A.1.12. **Upgrades:** Strukturelle Änderungen und Upgrades des Dienstes zum Hinzufügen (großen) Funktionalitäten.
- A.1.13. **Arbeitstage:** Montag bis Freitag, mit Ausnahme der niederländischen Nationalfeiertage.
- A.1.14. **Werk (e):** Websites, Anwendungen, Layouts, Datendateien, Software, Dokumentationen, Ratschläge, Berichte, Analysen, Entwürfe oder andere Arten von Produkten, die von Dyflexis für und / oder im Auftrag des Auftraggebers entwickelt oder entworfen wurden.
- A.1.15. **Arbeitszeit:** Arbeitszeit an Werktagen zwischen 9 und 17 Uhr.

ARTIKEL A.2. ANWENDBARKEIT UND RANGFOLGE

- A.2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Offerten oder Angebote von Dyflexis in Bezug auf Dienstleistungen und sind Bestandteil eines jeden Vertrags.
- A.2.2. Wenn der vom Auftraggeber verwendete Firmenname mehr als eine (juristische) Person oder Organisation angibt, ist jeder für die vollständige Einhaltung der

- Verpflichtungen verantwortlich, die sich aus der Vereinbarung mit Dyflexis ergeben können.
- A.2.3. Die spezifischen Module gelten, wenn die angeforderten oder angebotenen Dienste/Leistungen in den, im Modul beschriebenen, Anwendungsbereich fallen. Wenn ein bestimmtes Modul Anwendung findet, prävaliert Modul A.
- A.2.4. Die in Artikel A.1 aufgenommenen Definitionen gelten für alle Module dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, es sei denn, eine Bedeutung ist an anderer Stelle dieser Vereinbarung und / oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt.
- A.2.5. Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende oder nicht enthaltene Bestimmungen oder Bedingungen des Auftraggebers sind für Dyflexis nur verbindlich, wenn und soweit sie von Dyflexis ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden.
- A.2.6. Im Falle von Widersprüchen zwischen Bestimmungen dieser Vereinbarung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Beilagen, gilt folgende Prioritätsreihenfolge:
- i. die Vereinbarung
 - ii. das übereingekommene Service Level Agreement;
 - iii. die möglichen Beilagen zur Vereinbarung
 - iv. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

ARTIKEL A.3. OFFERTEN UND ZUSTANDEKOMMEN DER VEREINBARUNG

- A.3.1. Der Vertrag kommt durch ausdrückliche Annahme des Angebots oder der Offerte durch den Auftraggeber zustande.
- A.3.2. Wenn der Auftraggeber nicht ausdrücklich angibt, dass er mit der Offerte oder dem Angebot einverstanden ist, aber dennoch zustimmt oder der Eindruck entsteht, dass Dyflexis Arbeiten ausführt, die unter die Leistungsbeschreibung fallen, gilt das Angebot als angenommen. Dies gilt auch, wenn der Auftraggeber Dyflexis auffordert, bestimmte Arbeiten auszuführen, ohne auf ein förmliches Angebot zu warten.
- A.3.3. Angebote von Dyflexis gelten für den im Angebot angegebenen Zeitraum. Wenn kein Zeitraum angegeben ist, ist das Angebot dreißig (30) Tage nach Datum gültig, an dem das Angebot von Dyflexis unterbreitet wurde.
- A.3.4. Wenn sich herausstellt, dass die vom Auftraggeber, im Zuge des Vertragsabschlusses gemachten Angaben nicht korrekt waren, behält sich Dyflexis das Recht vor, die Preise entsprechend anzupassen.
- A.3.5. Der Vertrag läuft ab jenem Zeitpunkt, an dem die Dienstleistung dem Auftraggeber technisch erbracht wird („Datum des Inkrafttretens“), sofern nicht schriftlich ein anderes Datum des Inkrafttretens vereinbart wurde.

ARTIKEL A.4. UMSETZUNG DER VEREINBARUNG

- A.4.1. Nach Abschluss des Vertrags wird Dyflexis sich bemühen, den Dienst innerhalb einer angemessenen Frist gemäß dem Angebot zu erbringen.
- A.4.2. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, garantiert Dyflexis, dass der Service mit der gebotenen Sorgfalt und Sachkenntnis nach besten Kräften durchgeführt wird.
- A.4.3. Die vorgenannten (Liefer-) Fristen sind eine Indikation und haben keinen bindenden Charakter, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- A.4.4. Wenn und in dem Umfang, in dem dies für die ordnungsgemäße Ausführung der Dienstleistung erforderlich ist, behält Dyflexis sich das Recht vor, bestimmte Arbeiten von Dritten ausführen zu lassen, ohne den Auftraggeber darüber zu informieren. Dyflexis wird dem Auftraggeber die durch Dritte entstandenen Kosten nicht in Rechnung stellen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- A.4.5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, alles Notwendige und Wünschenswerte zu tun, um eine rechtzeitige und korrekte Erbringung des Dienstes zu ermöglichen. Insbesondere stellt der Auftraggeber sicher, dass Dyflexis alle Daten, die Dyflexis für erforderlich achtet oder die vernünftigerweise erforderlich sind um die Dienstleistung erbringen zu können, rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
- A.4.6. Zusätzlich zu den in Artikel A.4.5 genannten Daten muss der Auftraggeber Dyflexis aktuelle Kontaktdaten für die Kommunikation zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird Dyflexis unverzüglich über Änderungen dieser Kontaktdaten informieren.
- A.4.7. Wenn die in Artikel A.4.5 und A.4.6 genannten Daten Dyflexis nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden oder wenn der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nicht anderweitig nachkommt, ist Dyflexis berechtigt, die Erfüllung seiner Verpflichtungen auszusetzen, ohne die Zahlung einer etwaigen Entschädigung verschuldet zu sein.

ARTIKEL A.5. DATENSCHUTZ

- A.5.1. Dyflexis kann im Rahmen des Dienstes als Auftragsverarbeiter zwischen den Parteien und dem Auftraggeber als Datenverantwortlicher im Sinne der Allgemeinen Datenschutzverordnung angesehen werden.
- A.5.2. Die Parteien verpflichten sich, im Einklang mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung und den damit einhergehenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz der Privatsphäre zu handeln.
- A.5.3. Die personenbezogenen Daten, die Dyflexis vom Auftraggeber erhält, werden nur für die Erbringung des Dienstes verwendet.
- A.5.4. Dyflexis wird alle Anstrengungen unternehmen, um ausreichende technische und organisatorische Maßnahmen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, gegen Verlust oder gegen jede Form der rechtswidrigen Verarbeitung (wie unbefugter Zugriff, Eingriff, Änderung oder Bereitstellung personenbezogener Daten) zu treffen.
- A.5.5. Dyflexis ist berechtigt, den Firmennamen und das Logo des Auftraggebers zu Informationszwecken Dritten zugänglich zu machen.
- A.5.6. Der Auftraggeber wird während eines Zeitraums von 12 (zwölf) Monaten nach Beendigung oder Aufhebung des Vertrags ohne schriftliche Genehmigung von Dyflexis keine direkte oder indirekte Beschäftigung oder andere derartige Beziehungen mit Mitarbeitern von Dyflexis eingehen.

ARTIKEL A.6. GEISTIGES EIGENTUM

- A.6.1. Für von Dyflexis selbst entwickelte Arbeit(-sprozesse) und / oder Dienstleistungen liegen die geistigen Eigentumsrechte bei Dyflexis, es sei denn, der Auftraggeber hat schriftlich zugestimmt, dass die Rechte übertragen werden.

- A.6.2. Die geistigen Eigentumsrechte an der von Dyflexis verwendeten (Open-Source-) Software Dritter liegen beim Entwickler dieser Software oder bei einer anderen berechtigten Person. Solche Rechte können unter keinen Umständen auf den Auftraggeber übertragen werden. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der (Open-Source-) Softwarelizenzen verantwortlich und stellt Dyflexis von Ansprüchen Dritter hinsichtlich der Einhaltung dieser Lizenzen frei.
- A.6.3. Der Auftraggeber erwirbt für die Dauer des Dyflexis-Vertrags ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Werke, die speziell für und im Auftrag des Auftraggebers entwickelt wurden. Unter diesem Nutzungsrecht hat der Auftraggeber das Recht, das Werk für eigene Zwecke zu nutzen. Darüber hinaus kann Dyflexis Einschränkungen und / oder Bedingungen für die Verwendung dieser Werke festlegen.
- A.6.4. Dyflexis ist berechtigt, die entwickelten Werke, zugehörigen Quelldateien und Quellcodes ganz oder teilweise für andere Auftraggeber und Zwecke zu verwenden.
- A.6.5. Dyflexis ist nicht verpflichtet, dem Auftraggeber Quelldateien und die Quellcodes der entwickelten Werke zur Verfügung zu stellen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- A.6.6. Dyflexis ist berechtigt, technische Maßnahmen zu ergreifen, um Änderungen an den entwickelten Werken, zugehörigen Quelldateien und Quellcodes zu verhindern. Dies beinhaltet auch die Sicherung der Werke durch Verschlüsselung.

ARTIKEL A.7. HAFTUNG

- A.7.1. Dyflexis haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für unmittelbare Schäden, die auf die Nichteinhaltung dieser Vereinbarung zurückzuführen sind. Unter unmittelbarem Schaden wird ausschließlich jener Schaden verstanden, der besteht aus:
- a. Schäden, die direkt an materiellen Dingen verursacht wurden („Sachschäden“);
 - b. angemessene und nachweisbare Kosten, die dem Auftraggeber entstanden sind, um Dyflexis zur (ordnungsgemäßen) Einhaltung der Vereinbarung zu bewegen;
 - c. angemessene Kosten, um die Ursache und das Ausmaß des Schadens zu bestimmen, sofern es sich um einen unmittelbaren Schaden handelt, auf den hier Bezug genommen wird;
 - d. angemessene und nachweisbare Kosten, die dem Auftraggeber entstehen, um den in diesem Artikel genannten direkten Schaden zu verhindern oder zu begrenzen.
- A.7.2. Dyflexis haftet in keiner Weise für den Ersatz von indirekten Schäden oder Folgeschäden oder Schäden aufgrund von Umsatz- oder Gewinneinbußen, Verzögerungsschäden, Schäden aufgrund von Datenverlust, Schäden aufgrund von Terminüberschreitungen aufgrund veränderter Umstände, Schäden infolge schlechter Zusammenarbeit. Informationen oder Materialien des Auftraggebers und Schäden aufgrund von Informationen oder Ratschlägen von Dyflexis, deren Inhalt nicht ausdrücklich Bestandteil des Vertrags ist.
- A.7.3. Der Höchstbetrag, der im Falle einer Haftung gemäß Absatz 1 dieses Artikels gezahlt wird, ist pro Ereignis oder einer Reihe von damit zusammenhängenden Ereignissen auf die Gebühren begrenzt, die der Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung pro Jahr schuldet (ohne Mehrwertsteuer). Der jährliche Gesamtschadenersatz beträgt jedoch in keinem Fall mehr als 15.000 Euro (ohne Mehrwertsteuer).

- A.7.4. Die in den vorstehenden Absätzen dieses Artikels genannte Haftungsbeschränkung erlischt, wenn und soweit der Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Geschäftsführung von Dyflexis beruht.
- A.7.5. Die Haftung von Dyflexis wegen schuldhafter Schlechtleistung bei der Erfüllung des Vertrags entsteht nur, wenn der Auftraggeber Dyflexis unverzüglich und ordnungsgemäß, schriftlich in Verzug setzt und dabei eine angemessene Frist zur Beseitigung des Mangels festlegt, und Dyflexis auch nach Ablauf dieser Frist ihren Verpflichtungen schuldhaft nicht nachkommt. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst detaillierte Beschreibung des Mangels enthalten, damit Dyflexis angemessen reagieren kann.
- A.7.6. Der Auftraggeber stellt Dyflexis von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich Kunden des Auftraggebers) in Bezug auf den Ersatz von Schäden, Kosten oder Zinsen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung und / oder dem Dienst frei.

ARTIKEL A.8. HÖHERE GEWALT

- A.8.1. Dyflexis ist nicht dazu verpflichtet, eine Verpflichtung gegenüber dem Auftraggeber zu erfüllen, wenn dies aufgrund eines vorhersehbaren oder unvorhersehbaren externen Grundes verhindert wird, auf den Dyflexis keinen Einfluss hat, aufgrund dessen Dyflexis jedoch nicht in der Lage ist, seine Verpflichtungen zu erfüllen.
- A.8.2. Darunter ist ein unverschuldeter Umstand zu verstehen, der aufgrund von geltenden Gesetzen, Rechtshandlungen oder den allgemein anerkannten Auffassungen des Rechtsverkehrs, nicht auf Dyflexis zurückzuführen ist. Insbesondere bedeutet höhere Gewalt; interne Unruhen, Mobilisierung, Kriege, Transportstörungen, Streiks, Netzwerkangriffe wie Synfloods oder (verteilte) Denial-of-Service-Angriffe, Störung von Netzwerken im Internet, mit denen Dyflexis keinen Vertrag geschlossen hat, Geschäftsstörungen, Versorgungsstagnation, Feuer, Überschwemmung Import- und Exportschranken sowie für den Fall, dass Dyflexis ungeachtet des Grundes, durch seinen eigenen Lieferanten, nicht in der Lage ist zu liefern, weshalb die Einhaltung der Vereinbarung von Dyflexis nicht zu verlangen ist.
- A.8.3. Dyflexis kann die Verpflichtungen aus dem Vertrag während der Dauer der höheren Gewalt aussetzen, wodurch auch die Zahlungsverpflichtungen des Auftraggebers ausgesetzt werden. Wenn dieser Zeitraum länger als neunzig (90) Tage andauert, ist jede der Parteien berechtigt, den Vertrag zu kündigen, ohne verpflichtet zu sein, den Schaden der anderen Partei zu ersetzen.
- A.8.4. Sofern Dyflexis zum Zeitpunkt des Auftretens höherer Gewalt eine Verpflichtung aus dem Vertrag teilweise erfüllt hat oder während der Dauer der höheren Gewalt erfüllen konnte und der erfüllte oder zu erfüllende Teil einen selbständigen Wert hat, ist Dyflexis berechtigt, den bereits erfüllten Teil gesondert in Rechnung zu stellen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Rechnung zu bezahlen.

ARTIKEL A.9. GEHEIMHALTUNG

- A.9.1. Die Parteien verpflichten sich, bezüglich aller vertraulichen Informationen, die sie über die Geschäfte der anderen Partei erhalten, einschließlich des Inhalts dieser Vereinbarung, Geheimhaltung zu wahren. Die Parteien legen diese Geheimhaltungsverpflichtung auch ihren Mitarbeitern und von ihnen zur Durchführung des Vertrags beauftragten Dritten auf.
- A.9.2. Informationen die in jedem Fall als vertraulich gelten: alle Informationen, die der anderen Partei im Rahmen des Vertrags bekannt werden, Informationen, die ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind, insbesondere aber nicht ausschließlich der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten, oder Informationen die durch eine der Parteien als solche gekennzeichnet wurden.

ARTIKEL A.10. PREISE

- A.10.1. Die Gebühren für die Erbringung der Dienstleistungen sind im Angebot von Dyflexis aufgeführt. Alle genannten Preise verstehen sich in Euro und zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- A.10.2. Handelt es sich bei dem Vertrag um einen Dauervertrag, werden die, gemäß dem Angebot fälligen Beträge, dem Auftraggeber vor Beginn einer jeden Periode in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Eventuelle Mehrkosten werden im Nachhinein verrechnet.
- A.10.3. Dyflexis ist dazu berechtigt, die Preise jährlich, zum 1. Januar, auf Grundlage des in den Niederlanden geltenden Preisindex für Dienstleistungen (dpi-Index), um den für das vergangene Jahr geltenden Prozentsatz, anzupassen, ohne dass der Auftraggeber das Recht hat, den Vertrag zu kündigen.

ARTIKEL A.11. ZÄHLUNGSBEDINGUNGEN

- A.11.1. Dyflexis übersendet dem Auftraggeber eine Rechnung über den geschuldeten Betrag. Die Zahlungsfrist für diese Rechnung beträgt vierzehn (14) Tage nach Rechnungsdatum, sofern auf der Rechnung nichts anderes angegeben oder im Vertrag anderweitig vereinbart ist. Wenn die Zahlung im Voraus vereinbart wurde, wird die Dienstleistung erst nach Zahlungseingang erbracht.
- A.11.2. Der Auftraggeber ist mit der elektronischen Übermittlung der Rechnungsschreiben durch Dyflexis einverstanden. Rechnungen werden im PDF-Format oder in einem anderen üblichen Format an die E-Mail-Adresse des Auftraggebers gesendet, die bei Dyflexis hinterlegt ist.
- A.11.3. Wenn der Auftraggeber nach der Zahlungsfrist nicht (vollständig) bezahlt hat, wird Dyflexis dem Auftraggeber weiterhin die Möglichkeit geben, den Rechnungsbetrag innerhalb einer angemessenen Frist zu bezahlen. Ab sechzig (60) Tagen nach Fälligkeit der Rechnung kommt der Auftraggeber, der nicht rechtzeitig bezahlt, in Verzug, ohne dass es einer Inverzugsetzung bedarf. Von diesem Moment an ist Dyflexis berechtigt, alle seine Dienste einzuschränken, indem beispielsweise der Zugang zum Dienst eingeschränkt oder der Dienst vorübergehend ausgesetzt wird oder eine Warnmeldung angezeigt wird, ohne dass der Auftraggeber das Recht hat, eine Entschädigung zu verlangen für Schäden, die ihm dadurch entstehen können. Im Falle einer Aussetzung durch Dyflexis gelten die Verpflichtungen des Auftraggebers weiterhin in uneingeschränkt und im vollem Umfang, insbesondere, aber nicht ausschließlich bezogen auf die Zahlungsverpflichtung. Dieses Aussetzungsrecht gilt auch für Dienstleistungen, bei denen der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nachgekommen ist.
- A.11.4. Bei verspäteter Zahlung ist der Auftraggeber zusätzlich zum geschuldeten Betrag und den Zinsen dazu verpflichtet, außergerichtliche und gerichtliche Kosten, einschließlich der angefallenen Anwaltskosten, vollständig zu erstatten.
- A.11.5. Der Zahlungsanspruch ist sofort fällig, wenn der Auftraggeber oder ein Dritter einen Antrag auf Insolvenz des Auftraggebers stellt, einen Zahlungsaufschub beantragt oder ein Dritter das gesamte Vermögen des Auftraggebers beschlagnahmt oder wenn der Auftraggeber Gegenstand eines Liquidationsverfahrens, beziehungsweise aufgelöst wird.
- A.11.6. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Zahlung fälliger Beträge auszusetzen oder zu verrechnen.

ARTIKEL A.12. VERTRAGSLAUFZEIT

- A.12.1. Der Vertrag wird für den im Angebot angegebenen Zeitraum geschlossen. Wenn keine Frist angegeben ist, wird der Vertrag für die Dauer von zwölf (12) Monaten oder für die Dauer geschlossen, die für die Erbringung des Dienstes erforderlich ist. Der Vertrag kann nur zwischenzeitlich wie im Vertrag festgelegt oder mit Zustimmung beider Parteien gekündigt werden. Handelt es sich bei dem Vertrag jedoch um einen Dienstleistungsvertrag, kann dieser vom Auftraggeber nicht vorzeitig gekündigt werden.
- A.12.2. Handelt es sich bei dem Vertrag um einen Dauervertrag (wie zum Beispiel bei einem SaaS-Vertrag), so verlängert sich dieser stillschweigend um den gleichen Zeitraum, sofern keine schriftliche Kündigung rechtzeitig vor Ablauf der vorgenannten Frist erfolgt oder schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- A.12.3. Beide Parteien halten eine Kündigungsfrist von drei (3) Monaten ein.
- A.12.4. Sofern angemessen, hat Dyflexis das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung zu kündigen, und zwar wenn
- a) der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist und ein derartiger Mangel nicht innerhalb von fünf (5) Tagen nach schriftlicher Inverzugsetzung durch den Auftraggeber behoben wurde;
 - b) Der Auftraggeber für insolvent erklärt wird, einen Zahlungsaufschub beantragt oder bei vollständiger Pfändung der Vermögenswerte des anderen Auftraggebers.
- A.12.5. Im Falle einer vollständigen oder teilweisen Kündigung des Vertrags durch den Auftraggeber, aus welchem Grund auch immer, ist der Auftraggeber verpflichtet, 50% der im Angebot angegebenen einmaligen Kosten oder der bereits angefallenen Stunden zu tragen – abhängig vom höheren Betrag. Eine Stornierung ist nur möglich, bis die Bestellung von Dyflexis in Produktion genommen wurde.

ARTIKEL A.13. VERTRAGSÄNDERUNGEN

- A.13.1. Dyflexis ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern dies dem Auftraggeber mindestens dreißig (30) Tage vor dem beabsichtigten Änderungsdatum mitgeteilt wird. Diese Änderungen gelten auch für bestehende Verträge.
- A.13.2. Änderungen von untergeordneter Bedeutung können jederzeit vorgenommen werden, ohne dass der Auftraggeber das Recht hat, den Vertrag zu kündigen.
- A.13.3. Wenn der Auftraggeber eine Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht akzeptieren möchte, kann er den Vertrag bis zu diesem Datum kündigen, an dem die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft treten.

ARTIKEL A.14. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

- A.14.1. Auf den Vertrag findet niederländisches Recht Anwendung.
- A.14.2. Soweit die zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts anderes vorschreiben, werden alle Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben können, beim zuständigen Gericht in Den Haag, anhängig gemacht.
- A.14.3. Die von Dyflexis empfangene oder gespeicherte Version jeglicher Kommunikation und Administration dient als authentischer und überzeugender Beweis, sofern der Auftraggeber nicht das Gegenteil nachweist.
- A.14.4. In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst „schriftlich“ auch die Kommunikation per E-Mail, sofern die Identität des Absenders und die Integrität des Inhalts hinreichend feststehen.
- A.14.5. Wenn der Auftraggeber von einem Dritten übernommen wird oder wenn der Auftraggeber einen Dritten übernimmt, wird er Dyflexis dies immer unverzüglich mitteilen, nachdem er selbst Kenntnis von der Übernahme erlangt hat.
- A.14.6. Dyflexis ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen, der den Dienst oder die entsprechende Geschäftstätigkeit von ihm übernimmt, ohne dass die Zustimmung des Auftraggebers erforderlich ist.
- A.14.7. Sollte sich eine Bestimmung aus dem Vertrag als nichtig erweisen, so berührt dies nicht die Gültigkeit des gesamten Vertrages. Die Vertragsparteien werden ferner (eine) neue, rechtskräftige Bestimmung (en) erlassen, die die Absicht des ursprünglichen Vertrages und der Bedeutung der nichtigen oder anfechtbaren Regelung möglichst nahekommt.
- A.14.8. Die Überschriften über den Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dienen lediglich der Verbesserung der Lesbarkeit dieses Dokuments. Der Inhalt und die Bedeutung einer Klausel unter einer bestimmten Überschrift sind daher nicht auf die Bedeutung und den Inhalt der Überschrift beschränkt.

MODUL B - BERATUNG UND PROJEKTMANAGEMENT

Sollte der Service (auch) zur Beratung in Bezug auf ICT-(Infrastruktur), Implementierung und / oder Nutzung von Software oder zur Schulungszwecken dienen, gelten auch die Bestimmungen dieses Moduls.

ARTIKEL B.1. BERATUNG UND PROJEKTMANAGEMENT

- B.1.1. Dyflexis wird die Beratung und das Projektmanagement nach bestem Wissen und Gewissen durchführen.
- B.1.2. Die Parteien legen im Voraus fest, welche Komponenten Teil der Beratung und / oder des Projektmanagements ausmachen. Bei Bedarf wird dies während der Aufsicht, in gemeinsamer Absprache angepasst. Dyflexis ist berechtigt, zusätzliche Kosten in Rechnung zu stellen.
- B.1.3. Beratung und Projektmanagement sind im Rahmen des Vertrages stets nach besten Kräften zu leisten, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.
- B.1.4. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass das Befolgen der Anweisungen von Dyflexis vollständig auf Risiko des Auftraggebers erfolgt. Dyflexis haftet nur für Schäden, die sich aus dem Vertrag ergeben.
- B.1.5. Dyflexis wird den Auftraggeber jederzeit im Voraus über die Zeit und die Kosten für die auszuführenden Arbeiten informieren. Die für die jeweilige Arbeit erforderliche Zeit hängt von verschiedenen Faktoren ab, einschließlich der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber.

ARTIKEL B.2. AUSBILDUNG UND AUSBILDUNG

- B.2.1. Dyflexis bestimmt den Inhalt der zu erteilenden Schulung oder Ausbildung. Der Auftraggeber kann seine inhaltlichen Präferenzen an Dyflexis weitergeben, Dyflexis kann jedoch nicht garantieren, dass diese Präferenzen jederzeit in das Schulungs- oder Ausbildungsprogramm implementiert werden.
- B.2.2. Schulungen und Schulungen finden in der Dyflexis-Schulungsunterkunft in Den Haag statt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- B.2.3. Für den Fall, dass Dyflexis an einem Ort des Auftraggebers Schulungen oder Schulungen anbietet, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, die von Dyflexis benötigten Fazilitäten (in jedem Fall ausreichend Platz für Kurse, Computer, Projektoren, Internetzugang, und Verpflegung) für die Veranstaltung, sowie für die vorab stattfindenden Bearbeitung der Anmeldungen bereitzustellen.
- B.2.4. Eine kostenlose Stornierung und / oder Verschiebung einer Schulung oder eines Trainings durch den Auftraggeber ist nur bis zu fünf (5) Werktagen vor dem geplanten Schulungs- oder Kurstermin möglich. Bei Stornierung und / oder Verschiebung innerhalb von fünf (5) Tagen vor dem Termin sind 50% der vereinbarten Kosten zu erstatten.
- B.2.5. Bei Stornierung und / oder Verschiebung am oder nach dem (ersten) Schulungstag sind 100% der vereinbarten Kosten zu erstatten. Erscheint der Auftraggeber am Trainingstag nicht, ohne dies zu erwähnen (No-Show), sind 100% der vereinbarten Kosten zu erstatten.
- B.2.6. Dyflexis ist im Falle der Schulungspflicht in keinem Fall zur Rückzahlung der gezahlten Gebühren verpflichtet.
- B.2.7. Dyflexis hat das Recht, eine Schulung oder einen Kurs kostenlos bis zu fünf (5) Arbeitstage vor dem geplanten Schulungs- oder Kurstermin abzusagen und / oder zu verschieben. Die Beträge, die im Zusammenhang mit der nicht erhaltenen Schulung oder Ausbildung bereits gezahlt wurden, werden innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen erstattet. Dyflexis ist im Falle der Schulungspflicht in keinem Fall zur Rückzahlung der gezahlten Gebühren verpflichtet. In diesem Fall legen die Parteien in Absprache einen neuen Termin fest.

B.2.8. Zum Schutz Ihres und unseres Eigentums setzen wir in unserem Büro eine Kameraüberwachung ein.

MODUL C - LIEFERUNG VON HARDWARE

Wenn sich der Service (auch) auf die Lieferung von (IKT-) Hardware erstreckt, gelten auch die Bestimmungen aus folgendem Modul.

ARTIKEL C.1. LIEFERUNG

- C.1.1. Dyflexis ist bemüht, die Hardware zum vereinbarten Termin zu liefern. Dyflexis ist jedoch von seinen Lieferanten abhängig und hat keinen Einfluss auf die Transportunternehmen. Dyflexis kann daher nicht garantieren, dass die Hardware innerhalb des vereinbarten Zeitraums geliefert wird.
- C.1.2. Die Hardware wird grundsätzlich an die, bei Dyflexis bekannte Adresse des Auftraggebers geliefert. Der Auftraggeber ist für die Weitergabe der korrekten Adressdaten verantwortlich, wenn sich diese ändern oder wenn der Auftraggeber eine andere Lieferadresse verwenden möchte.
- C.1.3. Wenn die vom Auftraggeber bestellte Hardware nicht mehr verfügbar ist, ist Dyflexis berechtigt, ähnliche Hardware zu liefern, die den Spezifikationen entspricht. Wenn möglich, wird Dyflexis den Auftraggeber vorab darüber informieren.
- C.1.4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Hardware unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen. Wenn der Auftraggeber sichtbare Mängel feststellt, muss Dyflexis innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen darüber informiert werden.
- C.1.5. Andere Mängel müssen Dyflexis innerhalb von zwanzig (20) Werktagen nach Erhalt der Hardware und / oder Beendigung der Arbeiten gemeldet werden.
- C.1.6. Wurde Dyflexis die vorgenannte Reklamation nicht innerhalb der darin genannten Fristen mitgeteilt, so gilt die Hardware als in ordnungsgemäßen Zustand erhalten oder die auszuführende Arbeit als ordnungsgemäß ausgeführt.
- C.1.7. Geringfügige Abweichungen hinsichtlich vorgegebener Größen, Gewichte, Farben und dergleichen gelten für Dyflexis nicht als Mangel.
- C.1.8. Reklamationen setzen die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers nicht aus.
- C.1.9. Wenn die Hardware nach der Lieferung ihre Art und / oder Zusammensetzung geändert hat, ganz oder teilweise bearbeitet, verarbeitet oder beschädigt wurde, erlischt jeglicher Anspruch auf Reklamation.

ARTIKEL C.2. ZAHLUNG UND EIGENTUMSVORBEHALT

- C.2.1. Für die Lieferung in Bezug auf Hardware muss der Auftraggeber die Hälfte des vereinbarten Betrags im Voraus an Dyflexis zahlen. Erst nach dieser ersten Zahlung händigt Dyflexis die Hardware aus und / oder stellt sie dem Auftraggeber zur Verfügung. Dyflexis haftet nicht für Schäden infolge verspäteter Lieferung, die auf die Nichtzahlung durch den Auftraggeber zurückzuführen sind.
- C.2.2. Solange der Auftraggeber den gesamten vereinbarten Betrag nicht vollständig bezahlt hat, bleibt die gelieferte Ware Eigentum von Dyflexis.

ARTIKEL C.3. GARANTIEN

- C.3.1. Dyflexis gewährt auf die gelieferte Hardware eine Garantie von vierundzwanzig (24) Monaten.
- C.3.2. Wenn die Hardware innerhalb des ersten Jahres nach dem Kauf Mängel aufweist, kann der Auftraggeber die Hardware an Dyflexis zurücksenden. Die Kosten für den Versand der Hardware an Dyflexis trägt der Auftraggeber.
- C.3.3. Nach Prüfung durch Dyflexis wird die Hardware kostenlos repariert, es sei denn, die Prüfung zeigt, dass die Mängel auf eigenes Handeln des Auftraggebers zurückzuführen sind. In letzterem Fall ist Dyflexis berechtigt, dem Auftraggeber die Reparaturkosten in Rechnung zu stellen. Dyflexis wird dem Auftraggeber stets im

Voraus einen Kostenvoranschlag zukommen lassen. Dyflexis ist zudem berechtigt, *refurbished* Hardware zurückzuschicken, falls eine Reparatur nicht möglich ist.

- C.3.4. Nach dem in Absatz 1 genannten zweiten Jahr, kann der Auftraggeber bei Dyflexis eine Reparatur der Hardware beantragen. Nach Erhalt der Hardware informiert Dyflexis den Auftraggeber über die mit der Reparatur verbundenen Kosten. Nach Akkord des Auftraggebers wird Dyflexis die Hardware reparieren.
- C.3.5. Dyflexis ist nicht verpflichtet, dem Auftraggeber (vorübergehend) Ersatzhardware zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.

MODUL D - SAAS SERVICE

Dient der Service (auch) zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Lieferung von Software (as-a-Service), oder der Installation, Verwaltung und Wartung von Software (as-a-Service), gelten ferner die Bestimmungen dieses Moduls.

ARTIKEL D.1. LIEFERUNG DER SOFTWARE (AS-A-SERVICE)

- D.1.1. Zu diesem Zweck räumt Dyflexis dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und eingeschränkte Recht ein, den Service für die Dauer und unter den Bedingungen dieses Vertrags zu nutzen.
- D.1.2. Das im vorherigen Absatz genannte Nutzungsrecht umfasst auch alle zukünftigen Updates. Dyflexis hat das Recht, zusätzliche Kosten für die Installation von Upgrades in Rechnung zu stellen.
- D.1.3. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Service unter dem Nutzungsrecht für das Unternehmen oder die Institution des Auftraggebers zu nutzen. Die Beschränkungen, worunter die Anzahl der Mitarbeiter und / oder Verwalter und der verfügbaren Stellen, sind in der Vereinbarung festgelegt.
- D.1.4. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist es dem Auftraggeber nicht gestattet, den Service unterzuvermieten oder anderweitig, Dritten, zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht für Mitarbeiter des Unternehmens oder der Institution des Auftraggebers.
- D.1.5. Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle geltenden gesetzlichen Verpflichtungen beim Kauf der Dienstleistung strikt eingehalten werden.
- D.1.6. Ungefähr zum Datum des Inkrafttretens sendet Dyflexis die Anmeldedaten des Dienstes an den Auftraggeber. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Verlust der Anmeldedaten zu unbefugtem Zugriff auf den Service führen kann. Der Auftraggeber wird daher die Zugangsdaten vor unbefugten Personen schützen.
- D.1.7. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, alle Daten mithilfe der Ladeoption, oder einer der von Dyflexis im Service bereitgestellten Synchronisationsoptionen, in den Service zu laden. Dyflexis haftet nicht für Ungenauigkeiten oder Fehler nach dem Laden oder Synchronisieren der Daten, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.
- D.1.8. Der Auftraggeber wird den Endnutzern in Bezug auf die Nutzung des Dienstes mindestens die gleichen Bedingungen auferlegen, wie sie in Artikel D.5 aufgeführt sind.
- D.1.9. Dyflexis ist berechtigt, die Daten in anonymisierter Form für statistische Analysen und / oder Benchmarking-Zwecke zu verwenden. Dyflexis ist zudem berechtigt, die Nutzung des Dienstes zu überwachen, auf dessen Grundlage dem Auftraggeber dann wiederum Empfehlungen gegeben werden können.

ARTIKEL D.2. VERFÜGBARKEIT UND WARTUNG

- D.2.1. Wurde zwischen den Parteien kein SLA (Service Level Agreement) vereinbart, gelten die folgenden Bestimmungen.
- D.2.2. Dyflexis ist bemüht, den Service zur Verfügung zu stellen, garantiert jedoch keine ununterbrochene Verfügbarkeit.
- D.2.3. Dyflexis pflegt den zur Verfügung gestellten Dienst aktiv. Eine Wartung des Dienstes kann jederzeit erfolgen, auch wenn dies zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit führen kann. Dyflexis ist jedoch bemüht, Wartungsarbeiten lediglich dann durchzuführen, wenn der Dienst wenig in Anspruch genommen wird. Die Wartung wird nach Möglichkeit im Voraus angekündigt

ARTIKEL D.3. GARANTIE UND ÄNDERUNGEN

- D.3.1. Der Auftraggeber akzeptiert, dass der jeweilige Dienst nur die Funktionen und sonstigen Eigenschaften enthält, die der Auftraggeber zum Zeitpunkt der Lieferung im Service vorfindet („as is“). Folglich mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln.
- D.3.2. Dyflexis wird sich bemühen, Probleme / Mängel des Dienstes zu beheben. Dyflexis übernimmt diesbezüglich jedoch keine Garantie.
- D.3.3. Der Auftraggeber muss die vom Diensthabenden durchgeführten Berechnungen oder Verarbeitungen der Daten selbst überprüfen. Dyflexis garantiert nicht, dass alle Berechnungen und / oder Verarbeitungen jederzeit fehlerfrei sind.
- D.3.4. Dyflexis kann die Funktionalität des Dienstes von Zeit zu Zeit anpassen. Die Rückmeldungen und Vorschläge des Auftraggebers sind willkommen, Dyflexis hat jedoch das Recht, die Anpassungen nicht durchzuführen, wenn dies begründet ist. Dyflexis bemüht sich, ist jedoch nicht dazu verpflichtet, den Auftraggeber mindestens zwei (2) Geschäftstage vor den durchzuführenden Änderungen, zu informieren. Der Auftraggeber kann unter keinen Umständen die alte Version des Service weiter nutzen.

ARTIKEL D.4. UNTERSTÜTZUNG DURCH DYFLEXIS

- D.4.1. Dyflexis bietet bei der Bereitstellung des Dienstes Unterstützung in Form einer mündlichen (telefonisch) und schriftlichen per (E-Mail) Beratung zur Nutzung und zum Betrieb des zur Verfügung gestellten Dienstes.
- D.4.2. Dyflexis hat das Recht, Kosten für Upgrades in Rechnung zu stellen. Dyflexis wird dem Auftraggeber die Kosten jederzeit im Voraus bekannt geben.

ARTIKEL D.5. Verhaltensregeln

- D.5.1. Dem Auftraggeber ist es untersagt, den Service zu nutzen, um gegen niederländische oder andere für den Auftraggeber oder Dyflexis geltende Gesetze oder Vorschriften zu verstoßen oder die Rechte anderer zu verletzen.
- D.5.2. Dyflexis verbietet (ob legal ist oder nicht), Materialien über den Dienst anzubieten, zu lagern oder zu vertreiben, die:
 - a. unmissverständlich in erster Linie dazu bestimmt sind, anderen bei der Verletzung von Rechten Dritter behilflich zu sein, beispielsweise durch Websites mit (ausschließlich oder hauptsächlich) Hacking-Tools oder Erklärungen zu Computerkriminalität, die dem Leser offenbar das beschriebene kriminelle Verhalten ermöglichen sollen und nicht um sich dagegen wehren zu können;
 - b. unverkennbar verleumderisch, diffamierend, beleidigend, rassistisch, diskriminierend oder Hass schüren;
 - c. Kinder- oder Tierpornografie enthalten oder offenbar darauf abzielen, anderen bei der Suche nach solchen Materialien zu helfen;
 - d. eine Verletzung der Privatsphäre Dritter darstellen, einschließlich in jedem Fall, aber nicht ausschließlich, der Weitergabe personenbezogener Daten Dritter ohne Erlaubnis oder Notwendigkeit oder der wiederholten Belästigung Dritter durch unerwünschte Kommunikation;
 - e. Hyperlinks, Torrents oder Verweise mit (Orten von) Material enthalten, die unmissverständlich das Urheberrecht, verwandte Schutzrechte oder Bildrechte verletzen;
 - f. enthält unerwünschte kommerzielle, wohltätige oder idealistische Kommunikation; oder
 - g. enthält schädliche Inhalte wie Viren oder Spyware.
- D.5.3. Der Auftraggeber unterlässt es, andere Kunden oder Internetnutzer zu behindern oder Systeme oder Netzwerke von Dyflexis oder übrigen Kunden zu beschädigen.

Dem Auftraggeber ist es untersagt, Prozesse oder Programme über die Systeme von Dyflexis zu starten, von denen der Auftraggeber weiß oder vermuten kann, dass dies Dyflexis, seinen Kunden oder andere Internetnutzer behindert oder schädigt.

- D.5.4. Wenn nach Ansicht von Dyflexis ein Schaden oder eine andere Gefahr für das Funktionieren der Computersysteme oder des Netzwerks von Dyflexis oder Dritten und / oder der über das Internet erbrachten Dienstleistung, insbesondere durch übermäßiges Versenden von E-Mails oder anderer Daten entsteht, ist Dyflexis berechtigt, bei (*distributed*) Denial-of-Service-Angriffen, unzureichend geschützter Systeme oder Aktivitäten von Viren, Trojanern und ähnlicher Software, Maßnahmen zu ergreifen, die sie für erforderlich hält, um diese Gefahr abzuwenden oder zu verhindern. Dyflexis kann die mit diesen Maßnahmen verbundenen angemessenen Kosten vom Auftraggeber erstatten lassen.

ARTIKEL D.6. NOTICE & TAKEDOWN (BESCHWERDEVERFAHREN)

- D.6.1. Wenn Dyflexis eine Beschwerde über einen Verstoß gegen den vorherigen Artikel durch den Auftraggeber erhält oder feststellt, dass dies der Fall zu sein scheint, wird Dyflexis den Auftraggeber so bald wie möglich über die Beschwerde oder den Verstoß informieren. Der Auftraggeber wird so schnell wie möglich reagieren, woraufhin Dyflexis über die geeignete Vorgehensweise entscheidet.
- D.6.2. Wenn Dyflexis der Meinung ist, dass ein Verstoß vorliegt, wird der Zugriff auf die relevanten Daten und / oder Dateien blockiert, ohne sie jedoch dauerhaft zu löschen (es sei denn, dies ist technisch unmöglich, in diesem Fall erstellt Dyflexis eine Sicherungskopie). Dyflexis bemüht sich, keine anderen Daten und / oder Dateien zu berühren. Dyflexis wird den Auftraggeber so schnell wie möglich über ergriffene Maßnahmen informieren.
- D.6.3. Wenn Dyflexis der Meinung ist, dass ein Verstoß gegen den vorherigen Artikel (Verhaltenskodex) vorliegt, ist sie, - 24 Stunden nach Versendung einer In Kenntnis Setzung – dazu berechtigt alle seine Dienste einzuschränken, beispielsweise durch Einschränkung des Zugriffs auf den Dienst oder vorübergehende Aussetzung des Dienstes, ohne dass der Auftraggeber Anspruch auf Ersatz eines ihm daraus entstehenden Schadens hat. Dyflexis ist auch jederzeit dazu berechtigt, festgestellte Straftaten anzuzeigen. Dyflexis ist lediglich verpflichtet, Daten des Auftraggebers nur auf gerichtlichen Befehl an Dritte weiterzugeben.
- D.6.4. Obwohl Dyflexis bemüht ist, nach Beschwerden über den Auftraggeber so vernünftig, sorgfältig und angemessen wie möglich zu handeln, ist Dyflexis niemals dazu verpflichtet, für Schäden, infolge der in diesem Artikel genannten Maßnahmen, zu haften.
- D.6.5. Bei wiederholten Beschwerden über den Auftraggeber oder den vom Auftraggeber gespeicherten Informationen ist Dyflexis berechtigt, den Vertrag zu kündigen.

ANHANG 1 - SERVICE LEVEL AGREEMENT

ARTIKEL 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Zusätzlich zu den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Definitionen, werden in vorliegendem SLA die folgenden Definitionen verwendet.

- 1.1. **Tatsächliche Verfügbarkeit:** Der tatsächlich erreichte Verfügbarkeitsgrad des Dienstes.
- 1.2. **Fehler:** die wesentliche Nichteinhaltung der zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbarten funktionalen Spezifikationen. Ein Fehler liegt nur vor, wenn der Auftraggeber dies nachweisen kann und Dyflexis diesen Fehler reproduzieren kann.
- 1.3. **Gewünschte Verfügbarkeit:** Der Grad der Verfügbarkeit des Service, den Dyflexis anstrebt.
- 1.4. **Reparaturzeit:** Die Zeit zwischen (i) dem Zeitpunkt, zu dem Dyflexis einen Fehler entdeckt oder der Auftraggeber einen Fehler gemeldet hat und dies von Dyflexis bestätigt wurde, und (ii) dem Zeitpunkt, zu dem der Fehler behoben wurde, der (fehlerhafte) Dienst ersetzt oder ein *Workaround* kreiert wurde, wie von Dyflexis festgelegt.
- 1.5. **Wartung:** Durchführung von Reparaturen, Ergreifung von Vorsichtsmaßnahmen und regelmäßige Inspektion des Service sowie planmäßige Wartung.
- 1.6. **Support:** Bereitstellung von mündlichen (telefonischen) und schriftlichen Ratschlägen und / oder sonstigen unterstützenden Aktivitäten in Bezug auf die Nutzung und den Betrieb des Service.
- 1.7. **Antwortzeit:** Die Zeit zwischen (i) dem Zeitpunkt, zu dem der Auftraggeber einen Fehler gemeldet hat, und (ii) dem Zeitpunkt, zu dem Dyflexis dem Auftraggeber eine Antwort auf den Erhalt des Berichts sendet, wie von Dyflexis festgelegt.
- 1.8. **Arbeitstag:** Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, mit Ausnahme der in den Niederlanden und Deutschland anerkannten, gesetzlichen Feiertage.
- 1.9. **Änderungen:** Eine strukturelle Änderung des Dienstes, die vom Auftraggeber angefordert und von Dyflexis registriert wurde.
- 1.10. **Workaround:** Eine Aktion, mit der ein Fehler vorübergehend oder auf andere Weise umgangen werden kann.

ARTIKEL 2. ART DER VEREINBARUNG

- 2.1. Dieses Dokument stellt dieses SLA für den von Dyflexis bereitgestellten Dienst dar. Der Zweck des SLA ist die Bestimmung des Servicelevels. Dies wird erreicht, indem wichtige Merkmale beschrieben, Leistungsstandards festgelegt und die Folgen einer unerwarteten Nichteinhaltung dieser Standards aufgezeichnet werden.
- 2.2. Das SLA beginnt zum Zeitpunkt der ersten Bereitstellung des Service und wird für den gleichen Zeitraum abgeschlossen wie der Vertrag, unter dem der Service bereitgestellt wird. Das SLA endet automatisch mit dem Datum, an dem die Vereinbarung endet. Eine Kündigung des Vertrags gilt auch als Kündigung dieser SLA.
- 2.3. Dieses SLA deckt nur die folgenden Standard-Support-Aktivitäten von Dyflexis ab:
 - a. (regelmäßige) Wartung;
 - b. Fehlerbehebung;
 - c. Umsetzung von Änderungen;
 - d. Überwachung der gewünschten Verfügbarkeit; und
 - e. Leistung von Hilfestellung und Unterstützung.
- 2.4. Zusätzlich zu diesen Standard-Support-Aktivitäten kann Dyflexis andere Aktivitäten zum Nutzen des Auftraggebers ausführen. Diese Aktivitäten können separat

berechnet werden. Dyflexis informiert den Auftraggeber stets im Voraus über die Kosten.

- 2.5. Für dieses SLA gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Falle eines Widerspruchs gilt das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Reihenfolge.

ARTIKEL 3. KONTAKTINFORMATIONEN

3.1. Der Auftraggeber verwendet die folgenden Kontaktdaten, um Fehler zu melden:

Wann	E-Mailadresse	Telefonnummer
Während der Geschäftszeiten	support@dyflexis.com	NL: 0031-880111567
Außerhalb der Geschäftszeiten	support@dyflexis.com	NL: 0031-880111567

- 3.2. Außerhalb der Arbeitstage kann die oben genannte E-Mail-Adresse kontaktiert werden, wenn nach Ansicht des Auftraggebers ein Fehler gemäß Prioritätsstufe 1 vorliegt. Wenn ein solcher Fall nach Ansicht von Dyflexis nicht vorliegt und wenn Dyflexis das vermuten hat, dass es sich um einen Missbrauch der Notrufnummer handelt, ist Dyflexis berechtigt, die geleisteten Arbeitsstunden in Rechnung zu stellen.
- 3.3. Sowohl der Auftraggeber, als auch (zertifizierte) Mitarbeiter des Auftraggebers, können sich unter diesem SLA an Dyflexis wenden.

ARTIKEL 4. PRIORITÄTEN UND FEHLERBEHANDLUNG

- 4.1. Fehler werden Dyflexis vom Auftraggeber gemäß dem in Artikel 3 (Kontaktdaten) genannten Schemas gemeldet. Wenn Fehler auf andere Weise an Dyflexis gemeldet werden, z. B. über andere Telefonnummern oder E-Mail-Adressen, kann die korrekte Behandlung nicht garantiert werden.

Bei der Meldung eines Fehlers müssen die folgenden Informationen an Dyflexis übermittelt werden:

- a) Unternehmensname des Auftraggebers;
 - b) Name der Kontaktperson für diesen Fehler beim Auftraggeber;
 - c) aktuelle Kontaktdaten ((Mobil-) Telefonnummer, E-Mail-Adresse) dieser Kontaktperson;
 - d) möglichst genaue Beschreibung des Fehlers;
 - e) Beschreibung der bereits vom Auftraggeber unternommenen Schritte.
- 4.2. Die Fehler werden, wenn sie von Dyflexis weiterbehandelt werden können, in die folgenden Prioritätsstufen eingeteilt:

Niveau	Umschreibung	Erläuterung
1	Hoch	Der Dienst ist überhaupt nicht verfügbar.
2	Mittel	Teilweise unterbrochene / eingeschränkte Verfügbarkeit des Dienstes.
3	Niedrig	Probleme mit begrenzten Konsequenzen für den Kunden. Der Dienst ist verfügbar, funktioniert jedoch nicht vollständig.

Die Prioritätsstufe ergibt sich vernünftigerweise aus der Benachrichtigung des Auftraggebers, die vom Support-Mitarbeiter von Dyflexis festgelegt wird, der den Fehler behandelt.

- 4.3. Die folgende Spalte zeigt die Bemühungsverpflichtung von Dyflexis im Umgang mit Fehlern nach Prioritätsstufen:

Priorität	Während der Geschäftszeiten		Außerhalb der Geschäftszeiten	
	Reaktionszeit	Abhilfefrist	Reaktionszeit	Abhilfefrist
1	0,5 Stunde(n)	4 Stunde(n)	2 Stunde(n)	8 Stunde(n)
2	2 Stunde(n)	8 Stunde(n)	4 Stunde(n)	2 Werktage
3	1 Werktag	10 Werktage	1 Werktag	10 Werktage

Abweichend von dem oben genannten Schema ist Dyflexis berechtigt, die Fehler mit Prioritätsstufe 3, nach dem folgenden Release des Dienstes zu behandeln. Dyflexis wird die Konsequenzen für den Auftraggeber so weit wie möglich berücksichtigen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

- 4.4. Das Support-Personal von Dyflexis informiert die Kontaktperson des Auftraggebers per E-Mail, innerhalb der Reaktionszeit, über den spezifischen Fehler und über:
- a) Die Prioritätsstufe des Fehlers; und - wenn sie schon bekannt sind -:
 - b) Ursache und Lösung des Fehlers.
- 4.5. Um dem Auftraggeber eine Rückmeldung zu geben, muss Dyflexis über gültige Kontaktdaten des Auftraggebers verfügen. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, korrekte und aktuelle Kontaktdaten anzugeben. Wenn die Dyflexis bekannten Kontaktdaten aufgrund einer Handlung oder Unterlassung des Auftraggebers nicht korrekt sind, oder wenn Dyflexis aufgrund von Umständen, die Dyflexis nicht zuzuschreiben sind, keine rechtzeitige Rückmeldung über den Fehler gibt, gilt der Versuch den Dyflexis dazu unternommen hat, als Zeitpunkt der Rückmeldung.

- 4.6. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Fehler nach besten Kräften zu beheben.
- 4.7. Wenn die im vorherigen Absatz genannte Unterstützung nicht erbracht wird, und dies keinem Verschulden von Dyflexis zuzurechnen ist, beginnt die Reparaturzeit erst in dem Moment, in dem der Auftraggeber die erforderliche Unterstützung leistet.
- 4.8. Dyflexis verwendet ein sogenanntes Eskalationsverfahren, das angewendet wird, wenn ein Fehler innerhalb einer bestimmten Zeit (Wiederherstellungszeit) nicht behoben werden kann. Während dieses Vorgangs verwendet Dyflexis alle angemessenen verfügbaren Ressourcen (einschließlich, falls dies für erforderlich erachtet wird, externer technischer Ingenieure), um die Lösung des Fehlers zu beschleunigen. Darüber hinaus können während des Eskalationsverfahrens spezielle Vereinbarungen über die Behebung des Fehlers mit dem Auftraggeber getroffen werden. Während des Eskalationsverfahrens wird Dyflexis dem Auftraggeber an jedem Arbeitstag über den Fortschritt der Fehlerbehebung informieren.
- 4.9. Dyflexis behält sich das Recht vor, an einem Arbeitstag pro Jahr keinen Support für Teambuilding- und Trainingszwecke bereitzustellen. Der betreffende Tag wird dann nicht als Arbeitstag definiert.

ARTIKEL 5. VERFÜGBARKEIT

- 5.1. Dyflexis unternimmt alle Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass der Dienst vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche während des gesamten Jahres zu 99,8% verfügbar ist, anzumerken als die gewünschte Verfügbarkeit.
- 5.2. Verfügbar bedeutet, dass der Auftraggeber auf den Dienst zugreifen und ihn nutzen kann. Ausgenommen sind Störungen an der Verbindung und / oder den Geräten, auf die Dyflexis keinen Einfluss hat, einschließlich der Verbindung und / oder der Geräte des Auftraggebers selbst.
- 5.3. Die tatsächliche Verfügbarkeit wird von Dyflexis monatlich wie folgt berechnet:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

„DB“ = Prozentsatz der tatsächlichen Verfügbarkeit;

„GB“ = Gewünschte Verfügbarkeit in Minuten;

„G“ = Die Anzahl der Minuten, in denen ein Fehler auftritt.

- 5.4. Nichtverfügbarkeit, durch höhere Gewalt, Wartung und/oder Reparatur, von Dyflexis gelieferter Hardware und / oder Geräte auf die Dyflexis keinen Einfluss hat, werden nicht als Fehler eingestuft und haben keinen Einfluss auf die Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeit.

ARTIKEL 6. VERFÜGBARKEITSÜBERWACHUNG

- 6.1. Um festzustellen, ob die in Artikel 5 (Verfügbarkeit) zugesagten Garantien eingehalten werden, entnimmt Dyflexis alle fünf Minuten eine Stichprobe der relevanten Daten. Aus diesen Stichproben wird ein Mittelwert berechnet. Dieser Durchschnitt bestimmt, ob die festgelegten Standards überschritten werden, sofern der Auftraggeber nicht das Gegenteil nachweist.
- 6.2. Dyflexis wird auf Anfrage des Auftraggebers bezüglich angeblicher Nichtverfügbarkeit und nach Erhalt eines Berichts über die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes gemäß den in Artikel 4.3 angegebenen Reaktionszeiten antworten.

ARTIKEL 7. WARTUNG

- 7.1. Dyflexis kann von Zeit zu Zeit, nach eigenem Ermessen, Wartungsarbeiten am Service durchführen. Dyflexis wird versuchen, eine solche Stilllegung so weit wie möglich außerhalb von Werktagen durchzuführen. Dyflexis wird sich bemühen, dem Auftraggeber mindestens zwei (2) Werktage im Voraus über eine solche Wartung zu informieren, ist jedoch in keiner Weise dazu verpflichtet. Die Wartung hat keine Auswirkungen auf die Garantien gemäß Artikel 4 (Prioritätsstufen und Fehlerbehandlung) und Artikel 5 (Verfügbarkeit).

ARTIKEL 8. ÄNDERUNGEN

- 8.1. Der Auftraggeber kann einen Antrag auf Änderung stellen, indem er Dyflexis über die in Artikel 3 (Kontaktdaten) beschriebenen Kontaktdaten kontaktiert. Dyflexis ist bemüht, die Anfrage so schnell wie möglich zu bearbeiten, übernimmt diesbezüglich jedoch keine Garantien.
- 8.2. Dyflexis kann dem Auftraggeber auch von sich aus einen Änderungsvorschlag unterbreiten, wenn diese Änderung einen strukturellen Fehler behebt. Dyflexis ist jedoch nicht verpflichtet, einen solchen Vorschlag zu unterbreiten, und kann diese Änderung ohne Erlaubnis des Auftraggebers durchführen, wenn dies für erforderlich erachtet wird. Der Auftraggeber hat keinen Einfluss auf die jeweilige Änderung.
- 8.3. Bei jedem Antrag auf Änderung unterbreitet Dyflexis dem Auftraggeber einen Vorschlag in Bezug auf Inhalt, Planung und Kosten der Änderung.
- 8.4. Dyflexis wird sich nach Kräften bemühen, Änderungswünsche zu realisieren. Bis jedoch eine Einigung über Inhalt, Planung und Kosten der Änderung erzielt wurde, kann Dyflexis jederzeit beschließen, die Änderung ganz oder teilweise aufzugeben, wenn die Weiterverfolgung als unverhältnismäßig erachtet wird.
- 8.5. Wird eine gewünschte Änderung nicht durchgeführt, wird Dyflexis dem Auftraggeber unverzüglich darüber informieren.

ARTIKEL 9. BACKUP

- 9.1. Dyflexis erstellt eine tägliche Sicherungskopie des Dienstes. Auf diese Sicherung kann nur Dyflexis zugreifen. Der Auftraggeber kann Dyflexis auffordern, das Backup zur Verfügung zu stellen. Dyflexis kann solche Anfragen jedoch jederzeit ablehnen.
- 9.2. Dyflexis ist berechtigt, dem Auftraggeber angemessene Kosten für die Bereitstellung oder den Austausch eines Backups in Rechnung zu stellen. Dyflexis wird den Auftraggeber jederzeit im Voraus über die Kosten informieren.
- 9.3. Dyflexis haftet in keiner Weise für den Verlust von Daten infolge des Ausfalls des Dienstes und / oder der Sicherung (Software). Der Auftraggeber bleibt jederzeit für die Speicherung der über den Dienst gespeicherten Daten verantwortlich.
- 9.4. Der Auftraggeber ist selbst dafür verantwortlich, die über den Dienst gespeicherten Daten zu sichern. Dyflexis haftet in keiner Weise für den Verlust von Daten, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.

ARTIKEL 10. UNTERSTÜTZUNG DURCH DYFLEXIS

- 10.1. Dyflexis bietet Support bei der Erbringung des Dienstes in Form von telefonischem Support, der Herstellung einer Verknüpfung mit Software von Drittanbietern und anderen Aktivitäten, die nach Ansicht von Dyflexis unterstützend sind und schnell und einfach durchgeführt werden können. Dyflexis hat das Recht, Kosten für die entsprechenden Arbeiten in Rechnung zu stellen. Dyflexis unterbreitet dem Auftraggeber vor Ausführung der Arbeiten immer ein Angebot.
- 10.2. Dyflexis ist berechtigt, nicht zertifizierten Benutzern den Support zu verweigern.
- 10.3. Dyflexis wird den Auftraggeber jederzeit vor den Aktivitäten schriftlich über die Kosten des Supports informieren.

- 10.4. Dyflexis behält sich das Recht vor, an einem Arbeitstag pro Jahr keinen Support für Teambuilding- und Trainingszwecke bereitzustellen. Der betreffende Tag wird dann gemäß Artikel 4 (Prioritätsstufen und Fehlerbehandlung) nicht als Arbeitstag definiert.

Artikel 11. Vertragsstrafenklausel

- 11.1. Für den Fall, dass Dyflexis die Handlungsverpflichtungen gemäß den in Artikel 4 genannten Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten (Prioritätsstufen und Fehlerbehandlung) nicht einhält, zahlt Dyflexis für jede Stunde, in der keine Reaktion oder Wiederherstellung erfolgt, einen Bußgeldbetrag, der einem Dreißigstel des fälligen monatlichen Betrags des entsprechenden Dienstes ausmacht.
- 11.2. Für den Fall, dass Dyflexis eine oder mehrere der Garantiebestimmungen aus Artikel 5 (Verfügbarkeit) nicht einhält, zahlt Dyflexis für jeden Tag (oder einen Teil davon), der nicht eingehalten wird, einen Bußgeldbetrag, der einem Dreißigstel des fälligen monatlichen Betrags des entsprechenden Dienstes ausmacht.
- 11.3. Diese Strafe ersetzt jegliche Entschädigung, die der Auftraggeber wegen Nichteinhaltung geltend machen kann.
- 11.4. Wenn der Auftraggeber feststellt, dass eine Entschädigung fällig ist, wird Dyflexis dies schriftlich mitgeteilt und bei der nächsten Rechnung gutgeschrieben.
- 11.5. Ist der Auftraggeber der Ansicht, dass eine Zahlung fällig ist, Dyflexis diesen Betrag jedoch nicht zahlt, muss er dies schriftlich geltend machen und auf Verlangen einen Nachweis erbringen.
- 11.6. Die zu zahlenden Entschädigungen überschreiten niemals den Gesamtbetrag des zu bezahlenden Monatssatzes.

ARTIKEL 12. ÄNDERUNG DER BEDINGUNGEN

- 12.1. Dyflexis hat das Recht, dieses SLA jederzeit anzupassen.
- 12.2. Dyflexis wird die Änderungen oder Ergänzungen mindestens dreißig (30) Tage vor Inkrafttreten schriftlich oder über den Service bekannt geben, damit der Auftraggeber davon Kenntnis nehmen kann.
- 12.3. Wenn der Auftraggeber eine Änderung oder Ergänzung des SLA nicht akzeptieren möchte, kann er die entsprechenden Änderungen oder Ergänzungen bis zum Datum des Inkrafttretens stornieren. Die Nutzung des Dienstes nach dem Datum des Inkrafttretens gilt als Anerkennung des geänderten oder ergänzten SLA.

ANHANG 2 VERARBEITUNGSVERTRAG

PARTEIEN

Dieser Anhang ist Bestandteil des Abkommens. Auftraggeber ist in der Verantwortlicher für die Verarbeitung der Vereinbarung ("der Verantwortliche") für die personenbezogenen Daten. Dyflexis ist der Datenverarbeiter ("der Auftragsverarbeiter") der personenbezogenen Daten. Im Folgenden werden beide Parteien als Verantwortliche Datenschutzbeauftragte oder Auftragsverarbeiter bezeichnet.

In Anbetracht dessen, dass

- Der für die Verarbeitung Verantwortliche Zugriff auf die personenbezogenen Daten verschiedener Beteiligter (im Folgenden: „personenbezogene Daten“) hat.
- Der für die Verarbeitung Verantwortliche möchte, dass bestimmte Formen der Verarbeitung vom Auftragsverarbeiter ausgeführt werden, um den Vertrag umzusetzen und (verschiedene) vom Auftragsverarbeiter angebotene Anwendungen zu nutzen.
- Der für die Verarbeitung Verantwortliche angibt, welche Zwecke und Mittel sowie die in diesem Dokument angegebenen Bedingungen gelten.
- Der Auftragsverarbeiter bereit ist, die Verarbeitung durchzuführen, und zudem bereit ist, die Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit und andere Aspekte der DSGVO einzuhalten, sofern dies in seinem Einflussbereich liegt.
- Die Parteien, teilweise im Hinblick auf Artikel 28 der AGB, ihre Rechte und Pflichten durch diesen Verarbeitungsvertrag (im Folgenden: „Verarbeitungsvertrag“) schriftlich festhalten möchten.
- Dieser Verarbeitungsvertrag derselben Gesetzgebung unterworfen ist wie die Vereinbarung, sofern nicht zwingend das anwendbare Datenschutzgesetz anzuwenden ist.

Wie folgt vereinbart haben, dass

ARTIKEL 1. Definitionen

Die untenstehenden und die hiavor und nachstehend genannten Begriffe die folgende Bedeutung haben:

- 1.1. **Personenbezogene Daten:** alle Informationen über eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person gemäß Artikel 4 Absatz 1 DSGVO;
- 1.2. **Verantwortlicher:** für die Verarbeitung personenbezogener Daten Verantwortlicher im Sinne von Artikel 4 Absatz 7 DSGVO; im Folgenden der (für die Verarbeitung) Verantwortliche (Datenschutzbeauftragte);
- 1.3. **Die betroffene Person:** natürliche Person, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden und direkt oder indirekt zu dieser Person gemäß Artikel 4 Absatz 1 der DSGVO zurückverfolgt werden können;
- 1.4. **Verarbeitung:** Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Artikel 4 Absatz 2 DSGVO;
- 1.5. **Auftragsverarbeiter:** eine Person, die die personenbezogenen Daten im Sinne von Artikel 4 Absatz 8 DSGVO verarbeitet;
- 1.6. **Unterauftragsverarbeiter:** ein vom Auftragsverarbeiter beauftragter Datenverarbeiter, der seine Bereitschaft zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter unter den Bedingungen einer schriftlichen Unterauftragsverarbeitervereinbarung erklärt;
- 1.7. **Sicherheitsmaßnahme:** die Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vor versehentlicher Zerstörung oder versehentlichem Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff, insbesondere wenn die Verarbeitung die Übertragung von Daten über ein Netzwerk umfasst, sowie vor allen anderen rechtswidrigen Formen der Verarbeitung.

- 1.8. **Audit:** ist das Audit einer Organisation. Dies umfasst Folgendes: eine Untersuchung eines Prozesses / einer Organisation, z. B. ein Schwachstellen- und Kontrollbericht zur Verarbeitung personenbezogener Daten.
- 1.9. **Vereinbarung:** Jede Vereinbarung zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber ergibt sich aus einem Angebot oder einer Offerte von Dyflexis und deren gültiger Annahme durch den Auftraggeber.

ARTIKEL 2. VERARBEITUNGSZWECKE

- 2.1. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, unter Berücksichtigung dieses Verarbeitungsvertrages, im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen, personenbezogenen Daten zu verarbeiten. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur die Verwendung von (verschiedenen) Applikationen, die der Auftragsverarbeiter zur Durchführung des Vertrags anbietet, und für die Zwecke, die mit näherer Einwilligung g festgelegt werden.
- 2.2. Der Auftragsverarbeiter darf personenbezogene Daten nur für den vom Verantwortlichen festgelegten Zweck verarbeiten. Der Verantwortliche wird den Auftragsverarbeiter über die Verarbeitungszwecke informieren, sofern diese nicht bereits im Verarbeitungsvertrag erwähnt wurden. Der Auftragsverarbeiter kann die personenbezogenen Daten jedoch zu statistischen und / oder qualitativen Zwecken sowie zur statistischen Untersuchung der Qualität seiner Dienste verwenden. Der Auftragsverarbeiter kann die Daten, in aggregierter, nicht nachvollziehbarer Form, für eigene Zwecke verwenden.
- 2.3. Die im Auftrag der verantwortlichen Person zu verarbeitenden personenbezogenen Daten bleiben Eigentum der verantwortlichen Person und / oder der beteiligten Parteien.
- 2.4. Die vom Auftragsverarbeiter für den Verantwortlichen erhobenen, verarbeiteten und verwendeten personenbezogenen Daten betreffen folgende Kategorien personenbezogener Daten:
 - Name und Adressdaten
 - Vertragsdaten (Einkommensdaten)
 - Personalakte
 - Persönlicher Stundenplan
 - Zeiterfassung
 - Guthaben (Urlaub usw.)
 - Falls zutreffend: Hash abgeleitet von einzigartigen Eigenschaften des Fingers (kann nicht zu einem Fingerabdruck rekonstruiert werden)

ARTIKEL 3. VERPFLICHTUNGEN DES AUFTRAGSVERARBEITERS

Der Auftragsverarbeiter wird:

- 3.1. In Bezug auf die in Artikel 2 (Zwecke der Verarbeitung) genannten Verarbeitungen stellt der Auftragsverarbeiter sicher, dass die geltenden Gesetze und Vorschriften eingehalten werden, einschließlich zumindest der Gesetze und Vorschriften auf dem Gebiet des Schutzes personenbezogener Daten, sowie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- 3.2. Der Auftragsverarbeiter befolgt alle Anweisungen des verantwortlichen Datenschutzbeauftragten innerhalb eines angemessenen Zeitraums. Anweisungen werden in der Regel schriftlich erteilt, es sei denn, die Dringlichkeit oder andere besondere Umstände erfordern eine andere (z. B. mündliche oder elektronische) Form. Nicht schriftlich erteilte Weisungen müssen vom Verantwortlichen unverzüglich schriftlich bestätigt werden. Sofern die Ausführung einer Anweisung zu Kosten für den Auftragsverarbeiter führt, wird der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen zunächst über diese Kosten informieren. Erst nachdem der für die Verarbeitung

- Verantwortliche bestätigt hat, dass die Kosten für die Ausführung einer Anweisung für sein Konto anfallen, führt der Auftragsverarbeiter diese Anweisung aus.
- 3.3. Informieren Sie den Verantwortliche Datenschutzbeauftragte unverzüglich, wenn der Auftragsverarbeiter aus irgendeinem Grund einer Anweisung des Verantwortliche Datenschutzbeauftragtes nicht entsprechen kann.
 - 3.4. Der Auftragsverarbeiter ergreift alle technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die nach dem DSGVO und insbesondere nach Artikel 32 DSGVO erforderlich sind.
 - 3.5. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass Personen, nicht nur Angestellte, die an den Auftragsverarbeitern des Auftragsverarbeiters teilnehmen, hinsichtlich der personenbezogenen Daten zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.
 - 3.6. Stellen Sie sicher, dass die Personen, die Zugriff auf die personenbezogenen Daten haben, die personenbezogene Daten gemäß den Zwecken der Verarbeitung verarbeiten.
 - 3.7. Unterstützung der verantwortlichen Person durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, soweit dies durchführbar ist, um die Verpflichtung der verantwortlichen Person zur Beantwortung von Anfragen zur Ausübung der Rechte der betroffenen Person in Bezug auf Informationen gemäß Artikel 8 dieser Vereinbarung zu erfüllen Anhang.
 - 3.8. Behandeln Sie alle Fragen des für die Verarbeitung Verantwortlichen in Bezug auf seine Verarbeitung der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten (z. B. indem Sie dem für die Verarbeitung Verantwortlichen ermöglichen, rechtzeitig auf Beschwerden oder Anfragen der betroffenen Person zu reagieren) und befolgen Sie die Anweisungen der Aufsichtsbehörde zur Verarbeitung der übermittelten Daten;
 - 3.9. Unterstützung des für die Verarbeitung Verantwortlichen bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Artikel 35 der DSGVO, die sich auf die dem für die Verarbeitung Verantwortlichen vom Auftragsverarbeiter bereitgestellten Dienste und die vom Auftragsverarbeiter für den für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeiteten personenbezogenen Daten bezieht;

ARTIKEL 4. ÜBERMITTLUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

- 4.1. Der Auftragsverarbeiter kann personenbezogene Daten in Ländern innerhalb der Europäischen Union verarbeiten. Personenbezogene Daten, die nach der Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation verarbeitet werden oder verarbeitet werden sollen, dürfen nur übermittelt werden, wenn der für die Verarbeitung Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter unbeschadet der anderen Bestimmungen dieser Verordnung die in Kapitel 5 der DSGVO genannten Informationen enthalten die festgelegten Bedingungen erfüllt haben; Dies gilt auch für die weitere Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Drittland oder einer internationalen Organisation in ein anderes Drittland oder eine andere internationale Organisation. Alle Bestimmungen des Kapitels 5 der DSGVO werden angewendet, damit das Schutzniveau, das natürlichen Personen durch diese Verordnung garantiert wird, nicht untergraben wird.

ARTIKEL 5. HINZUZIEHUNG VON UNTERAUFTRAGSVERARBEITEREN

- 5.1. Der Verantwortliche Datenschutzbeauftragte erteilt die Erlaubnis zur Verwendung von Unterauftragsverarbeiter, die vom Auftragsverarbeiter für die Bereitstellung der Dienste beauftragt wurden. Der Verantwortliche Datenschutzbeauftragte erteilt seine Genehmigung für den / die Sub-Auftragsverarbeiter (en), wie unter https://www.dyflexis.com/de/agb/sub-prozessoren/?pref_lang=de angegeben.
- 5.2. Falls der Auftragsverarbeiter beabsichtigt, neue oder mehr Unterauftragsverarbeiter zu verwenden, sorgt er dafür, dass die https://www.dyflexis.com/de/agb/sub-prozessoren/?pref_lang=de aktualisiert werden. Die verantwortliche Person sorgt für eine regelmäßige Konsultation von https://www.dyflexis.com/de/agb/sub-prozessoren/?pref_lang=de.

Wenn der für die Verarbeitung Verantwortliche, berechtigte Gründe hat der Verwendung neuer oder mehrerer UnterAuftragsverarbeiter zu widersprechen, muss der zuständige Auftragsverarbeiter den Unterauftragsverarbeiter unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung, schriftlich darüber informieren. Für den Fall, dass der verantwortliche Datenschutzbeauftragte Einwände gegen einen neuen oder anderen Unterauftragsverarbeiter erhebt und der Einwand nicht unangemessen ist, wird der verantwortliche Datenschutzbeauftragte angemessene Anstrengungen unternehmen, um dem verantwortlichen Datenschutzbeauftragten Änderungen an den Diensten zur Verfügung zu stellen oder eine wirtschaftlich vertretbare Änderung der Konfiguration des verantwortlichen Datenschutzbeauftragten zu empfehlen oder die Nutzung der Dienste durch den für die Verarbeitung Verantwortlichen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den neuen oder einen anderen Unterauftragsverarbeiter, gegen den Einwände erhoben wurden, zu verhindern, ohne den für die Verarbeitung Verantwortlichen unangemessen zu belasten. Wenn der Auftragsverarbeiter diese Änderung nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums, der höchstens sechzig (60) Tage beträgt, zur Verfügung stellen kann, kann der Verantwortliche den betroffenen Teil des SLA kündigen, jedoch ausschließlich in Bezug auf diejenigen Dienste, die nicht vom Auftragsverarbeiter geleistet werden können, ohne der Hinzuziehung des neuen oder eines anderen Unterauftragsverarbeiters, welcher, durch schriftliche Mitteilung an den Auftragsverarbeiter, widersprochen wurde.
- 5.3. Wird kein Widerspruch erhoben, stellt der Auftragnehmer sicher, dass der betreffende Dritte einen Vertrag abschließt, in dem er mindestens die gleichen rechtlichen Verpflichtungen und etwaigen zusätzlichen Verpflichtungen einhält, die sich aus diesem Vertrag für den Auftragsverarbeiter ergeben. Wenn ein Unterauftragsverarbeiter die zusätzlichen Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nicht akzeptieren möchte, kann, der für die Verarbeitung Verantwortliche, beschließen den Auftragsverarbeiter von diesen zusätzlichen Verpflichtungen für die betreffende Verarbeitung freizustellen, damit der Auftragsverarbeiter die Subverarbeitungsvereinbarung dennoch abschließen kann.
- 5.4. Der Auftragsverarbeiter haftet weiterhin für die Einhaltung der Verpflichtungen des Unterauftragsverarbeiters, falls dieser seinen Verpflichtungen nicht nachkommt. Der Auftragsverarbeiter haftet jedoch nicht für Schäden und Ansprüche, die sich aus Anweisungen der verantwortlichen Partei an die Unterauftragsverarbeiter ergeben.

ARTIKEL 6. SICHERHEIT

Der Auftragsverarbeiter wird:

- 6.1. technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen implementieren, die den Anforderungen der DSGVO entsprechen, bevor Sie die personenbezogenen Daten verarbeitet, und stellt zudem sicher, dass er der verantwortlichen Person ausreichende Garantien bezüglich der in Anhang 2.1 beschriebenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen bietet.
- 6.2. die verantwortliche Person durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen unterstützen, soweit dies durchführbar ist, um bei der Verpflichtung der verantwortlichen Person, auf Anfragen zur Ausübung der Rechte der betroffenen Personen einzugehen, zu helfen. Sofern sich die Durchführung technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen ändert oder technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen Veränderungen erfordern, informiert der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen über die Kosten für die Umsetzung dieser zusätzlichen oder geänderten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Sobald der für die Verarbeitung Verantwortliche bestätigt hat, dass diese Kosten getragen werden, ergreift der Auftragsverarbeiter diese zusätzlichen oder geänderten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen.
- 6.3. Die Informationssicherheit erfolgt nach allgemein anerkannten Standards wie ISO 27001 oder einer ähnlichen Zertifizierung.

ARTIKEL 7. MELDEPFLICHT

- 7.1. Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftragsverarbeiter so bald wie möglich - spätestens jedoch 24 Stunden nach der ersten Entdeckung - über alle (vermutlichen) Sicherheitsverletzungen und sonstigen Vorfälle, die dem Vorgesetzten oder der betroffenen Person gesetzlich gemeldet werden müssen, informieren, unbeschadet der Verpflichtung diese zu beheben oder zu einzuschränken. Des Weiteren stellt der Auftragsverarbeiter auf erstes Ersuchen des für die Verarbeitung Verantwortlichen, alle Informationen zur Verfügung, die der für die Bewertung des Vorfalls für erforderlich erachtet. Der Auftragsverarbeiter stellt dem verantwortlichen Datenschutzbeauftragten mindestens die in Anhang 2.2 beschriebenen Informationen zur Verfügung
- 7.2. Der Auftragsverarbeiter verfügt über einen gründlichen Plan zur Behandlung und Behandlung von Verstößen und verschafft dem für die Verarbeitung Verantwortlichen auf Anfrage Zugang zu dem Plan.
- 7.3. Der Auftragsverarbeiter überlässt die Berichterstattung dem / den Supervisor (s) und dem Verantwortliche Datenschutzbeauftragte.
- 7.4. Der Auftragsverarbeiter leistet innerhalb kürzester Zeit alle erforderlichen Hilfestellungen, um den Vorgesetzten und / oder der betroffenen Person (en) bei Bedarf zusätzliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Der Auftragsverarbeiter wird dem verantwortlichen Datenschutzbeauftragten in jedem Fall die in Anhang 2.2 beschriebenen Informationen zur Verfügung stellen.
- 7.5. Der Auftragsverarbeiter führt ein detailliertes Protokoll aller (vermuteten) Sicherheitsverletzungen sowie der Maßnahmen, die er als Reaktion auf solche Verstöße ergriffen hat, die mindestens die in Anhang 2.2 genannten Informationen enthalten, und stellt diese auf erstes Ersuchen des für die Verarbeitung verantwortlichen zur Verfügung.

ARTIKEL 8. BETROFFENE

- 8.1 Der Verantwortliche wird dem Betroffenen alle Informationen zur Verfügung stellen auf die der Betroffene Anspruch hat. Einschließlich der, festgehalten in Artikel 13 bis 18 und 20 bis 22 der DSGVO. Der Bearbeiter hilft hier bei Bedarf. Sofern die

Durchführung der Unterstützung zu Kosten für den Auftragsverarbeiter führt, wird der Auftragsverarbeiter den für die Verarbeitung Verantwortlichen zunächst über diese Kosten informieren.

ARTIKEL 9. GEHEIMHALTUNG UND VERTRAULICHKEIT

- 9.1. Personen, in Dienst beim Auftragsverarbeiter oder anderweitig beim Auftraggeber beschäftigt oder diese die zu seinen Gunsten Arbeiten verrichten, sowie der Auftragsverarbeiter selbst sind verpflichtet, die Vertraulichkeit der von ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten zu wahren, es sei denn, eine Bestimmung, die vom Gesetz oder nach dem Gesetz erlassen wurde, erfordert die Bereitstellung von Informationen. Die Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters unterzeichnen zu diesem Zweck eine Geheimhaltungsvereinbarung.
- 9.2. Wenn der Auftragsverarbeiter aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung zur Angabe von Daten verpflichtet ist, überprüft der Auftragsverarbeiter die Grundlage des Antrags und die Identität des Antragstellers, und der Auftragsverarbeiter teilt dies dem für die Verarbeitung Verantwortlichen unverzüglich vor der Bereitstellung mit, sofern gesetzliche Bestimmungen dies nicht verbieten.

ARTIKEL 10. PRÜFUNG

- 10.1. Der Auftragsverarbeiter stellt alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um nachzuweisen, dass die Verpflichtungen aus dieser Verarbeitungsvereinbarung und Artikel 28 DSGVO eingehalten wurden und werden.
- 10.2. Die verantwortliche Person hat das Recht, einmal pro Kalenderjahr eine Prüfung durch eine unabhängige Partei durchführen zu lassen.
- 10.3. Der Auftragsverarbeiter bietet alle erforderliche Unterstützung bei Audits.
- 10.4. Derartige Prüfberichte werden dem Auftragsverarbeiter vollständig zur Verfügung gestellt.
- 10.5. Die Kosten für ein Audit liegen bei der verantwortlichen Person. Darüber hinaus erfordert eine Prüfung vom Auftragsverarbeiter viel Zeit und Ressourcen, was auf Kosten der Weiterentwicklung der Software geht. Daher zahlt der für die Verarbeitung Verantwortliche dem Auftragsverarbeiter eine angemessene Entschädigung für die Zeit und die Kosten, die dem Auftragsverarbeiter für eine Prüfung entstehen.

ARTIKEL 11. HAFTUNG

- 11.1. Die gesamte Haftung aus oder im Zusammenhang mit dieser Verarbeitungsvereinbarung richtet sich ausschließlich nach den Haftungsbestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und / oder des Vertrages. Aus diesem Grund und zum Zwecke der Berechnung von Haftungsbeschränkungen und / oder der Bestimmung der Anwendung anderer Haftungsbeschränkungen wird davon ausgegangen, dass sich eine Haftung aus dieser Verarbeitungsvereinbarung aus den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und / oder des Vertrages ergibt.

ARTIKEL 12. DAUER UND BEENDIGUNG

- 12.1. Dieser Verarbeitungsvertrag wurde für die im Vertrag festgelegte Dauer und, falls nicht festgehalten, auf jeden Fall für die Dauer der Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien geschlossen.
- 12.2. Die Verarbeitungsvereinbarung kann nicht vorzeitig gekündigt werden, es sei denn, die Vereinbarung sieht etwas anderes vor.

ARTIKEL 13. SONSTIGES

- 13.1. Die Parteien dürfen diese Verarbeitungsvereinbarung nur im gegenseitigen Einvernehmen ändern.
- 13.2. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung nichtig oder anfechtbar sein oder sollten Gesetze oder Vorschriften oder die Rechtsprechung anderweitig eine Änderung einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Vereinbarung erfordern, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung in vollem Umfang gültig. In diesem Fall werden die Vertragsparteien die erforderlichen Maßnahmen

ergreifen, um neue Bestimmungen zu vereinbaren, die die einschlägigen Bestimmungen ersetzen, wobei sie den Zweck und den Umfang der ursprünglichen Bestimmung so weit wie möglich berücksichtigen.

Anhang 2.1: Technische und organisatorische Maßnahmen

Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die der Auftragsverarbeiter gemäß dem anwendbaren Datenschutzgesetz umsetzt:

In diesem Anhang werden die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen und -verfahren beschrieben, die der Auftragsverarbeiter mindestens einhalten muss, um die Sicherheit personenbezogener Daten zu gewährleisten, die erstellt, gesammelt, empfangen oder auf andere Weise erhalten werden.

Allgemeines: Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses als Stand der Technik gelten. Der Auftragsverarbeiter bewertet die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen im Laufe der Zeit unter Berücksichtigung der Kosten für die Durchführung, der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Ziele der Verarbeitung sowie des Risikos unterschiedlicher Wahrscheinlichkeiten und Schweregrade für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen. Die Maßnahmen zielen mindestens auf Folgendes ab:

1. Beschränkung des Mitarbeiterkreises der Zugang zu bestimmten personenbezogenen Daten hat, auf diejenigen Personen, die diese Daten zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen;
2. Die Bereitstellung des Zugangs zu personenbezogenen Daten, ausschließlich für diejenigen, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen;
3. Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten vor insbesondere unbeabsichtigter oder rechtswidriger Zerstörung, Verlust, unbeabsichtigter Veränderung, unbefugter oder rechtswidriger Speicherung, Zugriff oder Weitergabe während des Datenaustauschs / -transports;
4. Die Fähigkeit, die fortgesetzte Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit von Verarbeitungssystemen und -diensten zu gewährleisten;
5. Maßnahmen zur rechtzeitigen Wiederherstellung der Verfügbarkeit von und des Zugriffs auf personenbezogene Daten im Falle eines physischen oder technischen Vorfalles.
6. Ein Verfahren zur regelmäßigen Prüfung, Bewertung und Bewertung der Wirksamkeit technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung; und
7. Eine angemessene Informationssicherheitsrichtlinie für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die mit einer ISO 27001-Zertifizierung oder einer ähnlichen Zertifizierung bestätigt wurde. Der Auftragsverarbeiter hat die von ihm umgesetzten Informationssicherheitsmaßnahmen zu bewerten und zu verschärfen, zu ergänzen oder zu verbessern, soweit dies durch Anforderungen oder (technologische) Entwicklungen bedingt ist.

Anhang 2.2: Informationen zur Bewertung von Vorfällen (zur Umsetzung dessen was in Artikel 6 Absatz 1 und 5 festgehalten ist)

Der Auftragsverarbeiter stellt alle Informationen bereit, die der Verantwortliche Datenschutzbeauftragte für erforderlich hält, um den Vorfall beurteilen zu können. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortliche Datenschutzbeauftragte mindestens die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Was ist die (angebliche) Ursache der Zuwiderhandlung?
- Was ist die (bisher bekannte und / oder erwartete) Konsequenz?
- Was ist die (vorgeschlagene) Lösung?
- Kontaktdaten für die Weiterverfolgung;
- Anzahl der Personen, deren Daten an der Zuwiderhandlung beteiligt sind (falls keine genaue Anzahl bekannt ist: die minimale und maximale Anzahl der Personen, deren Daten an der Zuwiderhandlung beteiligt sind);
- eine Beschreibung der Personengruppe, deren Daten an der Zuwiderhandlung beteiligt sind;
- die Art(en) der personenbezogenen Daten, die betroffen sind;
- das Datum, an dem die Zuwiderhandlung stattgefunden hat (falls kein genaues Datum bekannt ist: der Zeitraum, innerhalb dessen die Zuwiderhandlung stattgefunden hat);
- Datum und Uhrzeit, zu denen der Verstoß dem Auftragsverarbeiter oder einem von ihm beauftragten Dritten oder Subunternehmer bekannt wurde;
- ob die Daten verschlüsselt, gehasht oder auf andere Weise für Unbefugte unverständlich oder unzugänglich gemacht wurden;

die Maßnahmen, die bereits ergriffen wurden, um die Zuwiderhandlung zu beenden und die Aus