

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DYFLEXIS

Version: 2.1
Datum: Juni 2023

I. Inhalt

MODUL A - ALLGEMEINES	3
MODUL B – BERATUNG UND PROJEKTMANAGEMENT	10
MODUL C – LIEFERUNG VON HARDWARE	11
MODUL D – SAAS DIENSTLEISTUNGEN	12
ANHANG 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT	15
ANHANG 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG	21
ANLAGE 2.1 VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN / TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN	26

MODUL A - ALLGEMEINES

ARTIKEL A.1. DEFINITIONEN

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

- A.1.1. **Aktualisierungen:** Änderungen und Aktualisierungen der Dienstleistung, um Fehler zu beheben, die Funktionalität zu verbessern und/oder Fehler zu beheben.
- A.1.2. **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** Die Bestimmungen dieses Dokuments.
- A.1.3. **Arbeitstage:** Montag bis einschließlich Freitag, mit Ausnahme der deutschen Nationalfeiertage sowie der Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalens.
- A.1.4. **Arbeitszeit:** Arbeitszeit an Werktagen zwischen 9 und 17 Uhr.
- A.1.5. **Auftraggeber:** Die natürliche oder juristische Person, mit der Dyflexis einen Vertrag geschlossen hat.
- A.1.6. **BDSG:** Bundesdatenschutzgesetz.
- A.1.7. **Daten:** Die vom Auftraggeber gespeicherten (personenbezogenen) Daten, auf die mittels der Dienstleistungen zugegriffen werden kann.
- A.1.8. **Datum des Inkrafttretens:** Das Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt und an dem die Erbringung der Dienstleistung beginnt.
- A.1.9. **Dienstleistung(en):** Die Dienstleistung(en), die Dyflexis für den Auftraggeber erbringt und die im Angebot von Dyflexis beschrieben sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Lieferung von Hardware und Software(-as-a-Service).
- A.1.10. **DSGVO:** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).
- A.1.11. **Dyflexis:** Dyflexis GmbH, Königsallee 27, 40212 Düsseldorf, eingetragen bei dem Amtsgericht Düsseldorf unter der folgenden Nummer: HRB 88135.
- A.1.12. **Hardware:** Die Hardware, die Dyflexis dem Auftraggeber gemäß einem Vertrag liefert.
- A.1.13. **Höhere Gewalt:** Externes, durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen Dritter herbeigeführtes Ereignis, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar ist, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch mit größtmöglicher Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und aufgrund seiner Häufigkeit nicht in Kauf zu nehmen ist.
- A.1.14. **Geistigen Eigentumsrechte:** Alle Rechte am geistigen Eigentum und verwandte Schutzrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Urheberrechte, Datenbankrechte, Domainnamen, Markenrechte, Gebrauchsmusterrechte, Patentrechte und Know-how-Rechte.
- A.1.15. **Lieferung:** Der Zeitpunkt, an dem die Dienstleistung (oder die Anmeldecodes) dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde(n).
- A.1.16. **Partei(en):** Dyflexis und/oder der Auftraggeber.
- A.1.17. **SLA:** Das zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber geschlossene Service Level Agreement, das die Vereinbarungen zu Niveau, Qualität und Art der Dienstleistungen und Problemlösung in Bezug auf die jeweilige Dienstleistung enthält.
- A.1.18. **Upgrades:** Strukturelle Änderungen und Upgrades der Dienstleistung zum Hinzufügen (wichtiger) Funktionalitäten.
- A.1.19. **Vertrag:** Jeder Vertrag, der zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber auf Grundlage eines Angebots von Dyflexis und dessen gültiger Annahme durch den Auftraggeber zustande kommt.

- A.1.20. **Vertrauliche Information:** 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 von den Parteien zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten, oder Informationen, die durch eine der Parteien als solche gekennzeichnet wurden.
- A.1.21. **Werk:** 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 wurde.

ARTIKEL A.2. ANWENDBARKEIT UND RANGFOLGE

- A.2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot von Dyflexis in Bezug auf Dienstleistungen und sind Bestandteil eines jeden Vertrags.
- A.2.2. Die spezifischen Module gelten, wenn die angeforderten oder angebotenen Dienstleistungen in den im Modul beschriebenen Anwendungsbereich fallen. Im Fall von Widersprüchen zwischen Bestimmungen der unterschiedlichen Module haben die Bestimmungen des spezifischen Moduls Vorrang vor Modul A.
- A.2.3. Die in Artikel A.1. enthaltenen Definitionen gelten für alle Module dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, es sei denn, eine abweichende Bedeutung des jeweiligen Begriffs ist an anderer Stelle des Vertrags und/oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt.
- A.2.4. 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.2.5. Im Falle von Widersprüchen zwischen Bestimmungen eines Vertrags, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Anhängen gilt folgende Reihenfolge:
- i. Der Vertrag;
 - ii. Das SLA;
 - iii. Anhänge eines Vertrags;
 - iv. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

ARTIKEL A.3. ANGEBOTE UND ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS

- A.3.1. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Angebots von Dyflexis durch den Auftraggeber zustande.
- A.3.2. Angebote von Dyflexis gelten für den im Angebot angegebenen Zeitraum. Wenn kein Zeitraum angegeben ist, ist das Angebot dreißig (30) Tage nach dem Datum gültig, an dem das Angebot von Dyflexis unterbreitet wurde.

ARTIKEL A.4. DURCHFÜHRUNG DES VERTRAGS

- A.4.1. Dyflexis wird die Dienstleistung innerhalb der im jeweiligen Angebot angegebenen Frist erbringen.
- A.4.2. Dyflexis wird die Dienstleistungen mit der gebotenen Sorgfalt und Sachkenntnis nach besten Kräften erbringen.
- A.4.3. 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. Dyflexis wird dem Auftraggeber die durch Dritte entstandenen Kosten nicht in Rechnung stellen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

ARTIKEL A.5. BERATUNG

- A.5.1. Dyflexis erbringt alle Dienstleistungen, die als Beratung angesehen werden können oder einen beratenden Charakter haben, nach bestem Wissen und Können.
- A.5.2. Dyflexis wird die Beratung auf der Grundlage der von Dyflexis angegebenen Voraussetzungen und der vom Kunden erhaltenen Informationen durchführen. Sollte sich herausstellen, dass nicht alle relevanten Informationen eingeholt wurden und/oder sollten sich andere Arten von Problemen und/oder Erkenntnissen ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Inkompatibilitätsprobleme (Dienste, die nicht miteinander kompatibel sind), kann die Beratung entsprechend der neuen Situation angepasst werden.

ARTIKEL A.6. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

- A.6.1 Der Auftraggeber hat alles zu veranlassen oder zu unterlassen, was vernünftigerweise notwendig oder wünschenswert ist, um die rechtzeitige und korrekte Ausführung des Dienstes zu ermöglichen. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass Dyflexis alle Daten, die nach Angaben von Dyflexis für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind oder von denen der Auftraggeber vernünftigerweise annehmen konnte, dass sie erforderlich sind, rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
 - A.6.2 Neben den in Artikel A.6.4. genannten Daten hat der Auftraggeber Dyflexis aktuelle Kontaktdaten für die Kommunikation zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber wird Dyflexis über jede Änderung der Kontaktdaten unverzüglich informieren.
 - A.6.3 Werden die in Artikel A.6.4. und A.6.5. genannten Daten und Kontaktdaten nicht rechtzeitig an Dyflexis übermittelt oder kommt der Auftraggeber diesen Verpflichtungen auf andere Weise nicht nach, kann Dyflexis die Erfüllung seiner Verpflichtungen aussetzen.
 - A.6.4 Dyflexis wird bei der Ausführung eines Vertrags nur die Daten, Informationen, Wünsche, Vorgaben oder Anfragen berücksichtigen, die der Auftraggeber Dyflexis ausdrücklich mitteilt.
 - A.6.5 Der Auftraggeber wird Dyflexis jede Unterstützung gewähren und jederzeit alle nützlichen und notwendigen Daten und/oder sonstigen Informationen, die für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages erforderlich sind, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber gewährleistet die Richtigkeit dieser Daten und/oder sonstigen Informationen.
 - A.6.6 Sollten Dyflexis die für die Erfüllung des Vertrages notwendigen Daten, Informationen, Wünsche und/oder Anforderungen nicht, nicht rechtzeitig, und/oder nicht wie vereinbart zur Verfügung stehen, oder sollte der Auftraggeber seinen Verpflichtungen in anderer Weise nicht nachkommen, kann Dyflexis die Erfüllung des Vertrages aussetzen.
 - A.6.7 Ergeben sich während der Vertragserfüllung Änderungen oder neue Tatsachen in Bezug auf zuvor übermittelte Daten, Informationen, Wünsche und/oder Anforderungen, können Dyflexis und der Auftraggeber den Vertrag an diese neuen Umstände anpassen.
 - A.6.8 In Fällen, in denen Dyflexis Wartung, Support oder andere Dienstleistungen in Bezug auf die dem Auftraggeber bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen erbringt, hat der Auftraggeber Dyflexis zu informieren, wenn der Auftraggeber nach Erhalt der erforderlichen vorherigen schriftlichen Genehmigung von Dyflexis funktionelle Verbesserungen oder andere Änderungen an den Dienstleistungen vornimmt.
 - A.6.9 Führt Dyflexis Arbeiten an anderen als den eigenen Standorten durch, stellt der
- Allgemeine Geschäftsbedingungen – Dyflexis GmbH

Auftraggeber die von Dyflexis in angemessenem Umfang benötigten Einrichtungen wie Toiletten, Cafeteria, Arbeitsraum und Telekommunikationseinrichtungen kostenlos zur Verfügung.

- A.6.10 Der Auftraggeber ist für die Integrität und Sicherheit der von ihm verwendeten Informations-, Kommunikations- und Telekommunikationssysteme verantwortlich. Hierfür ergreift der Auftraggeber geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Daten.

ARTIKEL A.7. DATENSCHUTZ

- A.7.1. Die Parteien werden im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrags sämtliche anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere die DSGVO und das BDSG, einhalten.
- A.7.2. Für bestimmte Verarbeitungen personenbezogener Daten handelt Dyflexis als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Auftraggebers. Einzelheiten zur Auftragsverarbeitung ergeben sich aus der Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die dem Vertrag als Anlage beigefügt ist.

ARTIKEL A.8. GEISTIGES EIGENTUM

- A.8.1. Dyflexis ist Inhaber sämtlicher Geistiger Eigentumsrechte für die von Dyflexis selbst entwickelten Arbeitsprozesse und/oder Dienstleistungen.
- A.8.2. Die Geistigen Eigentumsrechte an der von Dyflexis verwendeten (Open-Source-) Software Dritter liegen beim Entwickler dieser Software oder beim sonstigen jeweiligen Rechteinhaber. Solche Rechte können unter keinen Umständen auf den Auftraggeber übertragen werden. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der (Open Source) Nutzungsbedingungen verantwortlich und stellt Dyflexis von Ansprüchen Dritter hinsichtlich der Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen frei.
- A.8.3. Dyflexis räumt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrags ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Werke ein, 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.8.4. Dyflexis ist nicht verpflichtet, dem Auftraggeber Quelldateien und die Quellcodes der Werke zur Verfügung zu stellen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- A.8.5. Dyflexis kann technische Maßnahmen ergreifen, um Änderungen an den Werken, zugehörigen Quelldateien und Quellcodes zu verhindern. Dies beinhaltet auch die Sicherung der Werke durch Verschlüsselung.

ARTIKEL A.9. HAFTUNG

- A.8.1. Dyflexis haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Garantien oder zugesicherten Eigenschaften.
- A.8.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die die Grundlage des Vertrags bilden, wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertrauen durfte, ist die Haftung von Dyflexis der Höhe nach auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.
- A.8.3. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch zugunsten der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von Dyflexis.

ARTIKEL A.10. HÖHERE GEWALT

- A.10.1. Im Falle eines Ereignisses Höherer Gewalt sind beide Parteien für die Dauer des Ereignisses Höherer Gewalt von ihren Leistungspflichten befreit.
- A.10.2. Jede Partei kann die Verpflichtungen aus dem Vertrag während des Zeitraums, in dem das Ereignis Höherer Gewalt andauert, aussetzen. Wenn das Ereignis Höherer Gewalt länger als neunzig (90) Tage andauert, kann jede Partei den Vertrag kündigen.

ARTIKEL A.11. GEHEIMHALTUNG

- A.11.1. Die Parteien werden bezüglich aller Vertraulichen Informationen, einschließlich des Inhalts des Vertrags, Geheimhaltung wahren und Vertrauliche Informationen durch angemessene technische und organisatorische Vorkehrungen schützen. Die Parteien erlegen diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern sowie Dritten auf, die sie mit der Durchführung des Vertrags beauftragt haben.
- A.11.2. Die Vertraulichkeitsverpflichtung gemäß Artikel A.11.1 findet keine Anwendung auf Vertrauliche Informationen, die dem Empfänger nachweislich bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannt waren oder die dem Empfänger später durch Dritte ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungsvereinbarung, gesetzliche Bestimmungen oder behördliche Anordnungen bekannt werden, oder die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses öffentlich bekannt waren oder später öffentlich bekannt werden, sofern dies nicht auf einem Verstoß gegen diese Vereinbarung beruht, oder die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit gesetzlich zulässig, soll der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei im Voraus benachrichtigen und dieser Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- A.11.3. Die Parteien werden nur denjenigen Mitarbeitern Vertrauliche Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung des Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

ARTIKEL A.12. PREISE

- A.12.1. Die Vergütung für die Erbringung der Dienstleistungen sind im Angebot von Dyflexis aufgeführt. Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich zzgl. aller anfallenden Steuern.
- A.12.2. Nutzt der Auftraggeber die Dienstleistungen für mehr als die im Angebot angegebene Anzahl von Nutzern, so hat er die zusätzliche Vergütung gemäß der im Angebot angegebenen Vergütungsregelung für die Anzahl der zusätzlichen Nutzer an Dyflexis zu zahlen.
- A.12.3. Handelt es sich bei dem Vertrag um einen Vertrag mit unbegrenzter Laufzeit, 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.12.4. Dyflexis kann die Preise jährlich jeweils zum 1. Januar auf Grundlage des in Deutschland geltenden Preisindex für Dienstleistungen ([Statistisches Bundesamt Index](#)), um den für das vergangene Jahr geltenden Prozentsatz anpassen, ohne dass der Auftraggeber das Recht hat, den Vertrag zu kündigen. Abgezogene Beträge werden nicht indexiert.

- A.12.5. Die zwischen Dyflexis und dem Auftraggeber vereinbarte Vergütung beruhen unter anderem auf den Kosten für Strom, Löhne, Sozialabgaben, Hosting, Plugins von Drittanbietern, Materialien, Reise- und Unterbringungskosten sowie auf dem Wechselkurs zwischen den verwendeten Währungen, wie er zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gilt. Im Falle von Änderungen eines oder mehrerer Kostenfaktoren, einschließlich der Kosten für Dienste Dritter und/oder Änderungen des Wechselkurses oder der Preisindizes, kann Dyflexis die Preise entsprechend anpassen.

ARTIKEL A.13. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- A.13.1. Dyflexis schickt dem Auftraggeber eine Rechnung über den Rechnungsbetrag. Die Zahlungsfrist für diese Rechnung beträgt vierzehn (14) Tage nach Rechnungsdatum, sofern auf der Rechnung nichts anderes angegeben oder im Vertrag anderweitig vereinbart ist. Soweit Zahlung im Voraus vereinbart wurde, wird die Dienstleistung erst nach Zahlungseingang erbracht.
- A.13.2. 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.13.3. Wenn der Auftraggeber den Rechnungsbetrag nach Ablauf der Zahlungsfrist nicht (vollständig) bezahlt hat, wird Dyflexis dem Auftraggeber 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 Mahnung bedarf. Von diesem Moment kann Dyflexis alle Dienstleistungen einschränken, indem beispielsweise der Zugang zu den Dienstleistungen eingeschränkt oder die Dienstleistungen vorübergehend ausgesetzt werden oder eine Warnmeldung angezeigt wird. Im Falle einer Aussetzung durch Dyflexis gelten die Verpflichtungen des Auftraggebers, insbesondere die Zahlungspflicht, weiterhin uneingeschränkt und im vollen Umfang.
- A.13.4. Der Zahlungsanspruch ist sofort fällig, wenn der Auftraggeber oder ein Dritter einen Antrag auf Insolvenz des Auftraggebers stellt, ein Dritter das gesamte Vermögen des Auftraggebers beschlagnahmt oder wenn der Auftraggeber Gegenstand eines Liquidationsverfahrens, beziehungsweise aufgelöst wird.
- A.13.5. Der Auftraggeber hat alle aufgrund des Vertrags geschuldeten Beträge in voller Höhe zu zahlen, auch wenn er sich zu einem späteren Zeitpunkt dafür entscheidet, einen Teil der vertraglichen Arbeiten nicht ausführen zu lassen.

ARTIKEL A.14. LAUFZEIT

- A.14.1. Der Vertrag wird für den im Angebot angegebenen Zeitraum geschlossen. Wenn keine Vertragslaufzeit angegeben ist, wird der Vertrag für die Dauer von zwölf (12) Monaten geschlossen. Der Vertrag kann nur 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.14.2. Handelt es sich bei dem Vertrag um einen Vertrag mit unbegrenzter Laufzeit (wie zum Beispiel bei einem SaaS-Vertrag), so verlängert sich dieser automatisch um den gleichen Zeitraum, sofern keine schriftliche Kündigung rechtzeitig vor Ablauf der Kündigungsfrist erfolgt oder schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- A.14.3. Beide Parteien halten eine Kündigungsfrist von mindestens drei (3) Monaten ein.

- A.14.4. 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 Dyflexis die Bestellung bearbeitet.

ARTIKEL A.15. ÄNDERUNGEN

- A.15.1. Dyflexis kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ändern, sofern dies dem Auftraggeber mindestens dreißig (30) Tage vor dem beabsichtigten Änderungsdatum mitgeteilt wird. Diese Änderungen gelten auch für bestehende Verträge.
- A.15.2. 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.16. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- A.16.1. Auf den Vertrag findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- A.16.2. Soweit die zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts anderes vorschreiben, werden alle Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben können, beim zuständigen Gericht in Düsseldorf anhängig gemacht.
- A.16.3. In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst „schriftlich“ auch die Kommunikation per E-Mail.
- A.16.4. 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.16.5. Dyflexis kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten übertragen, der die Dienstleistungen oder die entsprechende Geschäftstätigkeit von ihm übernimmt, ohne dass die Zustimmung des Auftraggebers erforderlich ist.
- A.16.6. Sollte eine Bestimmung aus dem Vertrag unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Bestimmung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Parteien mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke aufweist.
- A.16.7. 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 die Dienstleistungen (auch) zur Beratung in Bezug auf IKT-(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 in gemeinsamer Absprache angepasst. Dyflexis kann dadurch entstehende zusätzliche Kosten in Rechnung stellen.
- B.1.3. Dyflexis wird den Auftraggeber im jeweiligen Angebot über die Zeit und die Kosten für die zu erbringenden Dienstleistungen informieren. Die Zeit, die für die betreffenden Arbeiten benötigt wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab, unter anderem von der Mitarbeit des Auftraggebers.

ARTIKEL B.2. SCHULUNGEN

- B.2.1. Dyflexis bestimmt den Inhalt der zu erteilenden Schulung.
- B.2.2. Für den Fall, dass Dyflexis an einem Ort des Auftraggebers Schulungen durchführt oder Schulungen anbietet, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, die von Dyflexis benötigten Mittel (in jedem Fall ausreichend Platz für Kurse, Computer, Projektoren, Internetzugang) für die Veranstaltung sowie für die Anmeldungen bereitzustellen.
- B.2.3. 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.2.4. 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.

MODUL C – LIEFERUNG VON HARDWARE

Wenn die Dienstleistungen (auch) die Lieferung von Hardware enthalten, gelten auch die Bestimmungen aus folgendem Modul.

ARTIKEL C.1. LIEFERUNG

- C.1.1. Dyflexis wird die Hardware innerhalb der im Angebot jeweils angegebenen Frist liefern.
- C.1.2. Die Hardware wird grundsätzlich an die, bei Dyflexis bekannte Adresse des Auftraggebers geliefert. Der Auftraggeber ist für die Weitergabe der korrekten Adresdaten verantwortlich, wenn sich diese ändern oder wenn der Auftraggeber eine andere Lieferadresse verwenden möchte.
- C.1.3. Die Hardware kann kostenlos abgeholt werden. Die Kosten für den Versand in Länder außerhalb der EU trägt der Auftraggeber.
- C.1.4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Hardware unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen. Wenn der Auftraggeber sichtbare Mängel feststellt, hat der Auftraggeber Dyflexis innerhalb von zehn (10) Werktagen darüber zu informieren.
- C.1.5. Andere Mängel müssen Dyflexis innerhalb von zehn (10) Tagen, nachdem der Auftraggeber von dem Mangel Kenntnis erlangt hat, gemeldet werden.
- C.1.6. Wird Dyflexis nicht innerhalb der vorgenannten Fristen über die oben genannte Beanstandung informiert, gilt die erhaltene Hardware als vertragsgemäß.
- C.1.7. Reklamationen setzen die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers nicht aus.
- C.1.8. Wenn nach der Lieferung die Art und/oder die Zusammensetzung der Hardware verändert oder ganz oder teilweise angepasst, bearbeitet oder beschädigt wurde, kann der Auftraggeber keine Beschwerde mehr geltend machen.

ARTIKEL C.2. ZAHLUNG UND EIGENTUMSVORBEHALT

- C.2.1. Für die Lieferung von Hardware muss der Auftraggeber die Hälfte des vereinbarten Betrags im Voraus an Dyflexis zu zahlen. Dyflexis liefert die Hardware erst nach dieser ersten Zahlung aus.
- C.2.2. Solange der Auftraggeber nicht den gesamten Betrag bezahlt hat, bleibt die gelieferte Hardware Eigentum von Dyflexis.

ARTIKEL C.3. GEWÄHRLEISTUNG

- C.4.1. Die Gewährleistungsfrist für Hardware beträgt 24 Monate.
- C.4.2. Nach Überprüfung durch Dyflexis wird die Hardware kostenlos repariert, es sei denn, aus der Überprüfung geht hervor, dass die Mängel auf ein eigenes Handeln des Auftraggebers zurückzuführen sind. In diesem Fall kann Dyflexis dem Auftraggeber die Kosten für die Reparatur in Rechnung stellen. Dyflexis wird den Auftraggeber stets im Voraus über einen Kostenvoranschlag informieren.
- C.4.3. Dyflexis ist nicht verpflichtet, dem Auftraggeber (vorübergehend) Ersatzhardware zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.

MODUL D – SAAS DIENSTLEISTUNGEN

Dienen die Dienstleistungen (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 auch die Bestimmungen dieses Moduls.

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

- D.1.1. Dyflexis räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Dienstleistung 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 kann zusätzliche Kosten für die Installation von Upgrades in Rechnung stellen.
- D.1.3. Der Auftraggeber kann die Dienstleistungen unter dem Nutzungsrecht für das Unternehmen oder die Institution des Auftraggebers nutzen. Die Beschränkungen, unter anderem die Anzahl der Mitarbeiter und/oder Administration Verwalter und der verfügbaren Funktionen, sind im Vertrag festgelegt.
- D.1.4. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, darf der Auftraggeber die Dienstleistungen nicht untervermieten oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen.
- D.1.5. Der Auftraggeber stellt die Einhaltung aller geltenden gesetzlichen Verpflichtungen bei der Nutzung der Dienstleistung sicher.
- D.1.6. Der Auftraggeber ergreift angemessene technische und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen.
- D.1.7. Dyflexis sendet die Anmeldeinformationen für die Dienstleistungen dem Auftraggeber innerhalb der im Angebot angegebenen Frist. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Verlust der Anmeldeinformationen zu unbefugtem Zugriff auf die Dienstleistungen führen kann. Der Auftraggeber wird daher die Zugangsdaten vor unbefugten Personen schützen.
- D.1.8. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, alle Daten mithilfe der Ladeoption, oder einer der von Dyflexis im Rahmen der jeweiligen Dienstleistung bereitgestellten Synchronisationsoptionen, in die jeweilige Dienstleistung zu laden.
- D.1.9. Der Auftraggeber wird den Endnutzern in Bezug auf die Nutzung der Dienstleistungen mindestens die gleichen Bedingungen auferlegen, wie sie in Artikel D.5 aufgeführt sind.

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, die Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, garantiert jedoch keine ununterbrochene Verfügbarkeit.
- D.2.3. Dyflexis pflegt die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen aktiv. Eine Wartung der Dienstleistungen kann jederzeit erfolgen, auch wenn dies zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit führen kann. Dyflexis ist jedoch bemüht, Wartungsarbeiten lediglich dann durchzuführen, wenn die Dienstleistungen wenig in Anspruch genommen wird. Die Wartung wird nach Möglichkeit im Voraus angekündigt.

ARTIKEL D.3. GEWÄHRLEISTUNG UND ÄNDERUNGEN

- D.3.1. Der Auftraggeber akzeptiert, dass die Dienstleistung nur die Funktionalitäten und andere Merkmale enthält, die der Auftraggeber zum Zeitpunkt der Lieferung in der Dienstleistung vorfindet ("as is").
- D.3.2. Der Auftraggeber ist für die Überprüfung der Berechnungen oder der Verarbeitung der Daten durch die Dienstleistung verantwortlich.
- D.3.3. Dyflexis kann die Funktionalität der Dienstleistung von Zeit zu Zeit ändern. Die Rückmeldungen und Vorschläge des Auftraggebers sind in diesem Fall willkommen; Dyflexis muss diese Änderungen bei Vorliegen sachlicher Gründe nicht durchführen. Dyflexis ist bestrebt, aber nicht verpflichtet, die geplanten Änderungen mindestens zwei (2) Werkzeuge im Voraus anzukündigen. Der Auftraggeber darf unter keinen Umständen die alte Version der Dienstleistung weiter nutzen.
- D.3.4. Anstelle der vom Auftraggeber bestellten Dienstleistung kann Dyflexis andere Dienstleistungen erbringen, sofern sich deren Funktionsweise und Kapazität nicht wesentlich von der ursprünglichen Bestellung unterscheidet.
- D.3.5. Dyflexis ist nicht verpflichtet, Dienstleistungen Dritter, die Geistigen Eigentumsrechten Dritter unterliegen und die Teil der Dienstleistung sind (einschließlich Plugins Dritter), in irgendeiner Form weiter anzubieten oder zu ermöglichen.

ARTIKEL D.4. UNTERSTÜTZUNG DURCH DYFLEXIS

- D.4.1. Dyflexis bietet bei der Bereitstellung der Dienstleistungen Unterstützung in Form einer mündlichen (telefonisch) und schriftlichen per (E-Mail) Beratung zur Nutzung und zum Betrieb der zur Verfügung gestellten Dienstleistungen.
- 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, die Dienstleistungen zu nutzen, um gegen deutsche oder andere für den Auftraggeber oder Dyflexis geltende Gesetze oder Vorschriften zu verstoßen oder die Rechte Dritter zu verletzen.
- D.5.2. Dyflexis verbietet, Materialien über die Dienstleistung anzubieten oder zu vertreiben, die:
 - a. eindeutig in erster Linie dazu bestimmt sind, anderen dabei zu helfen, die Rechte Dritter zu verletzen, wie z. B. Websites mit (ausschließlich oder hauptsächlich) Hack-Tools oder Erklärungen über Computerkriminalität, die eindeutig dazu bestimmt sind, die Leser in die Lage zu versetzen, die beschriebenen kriminellen Handlungen auszuführen oder ausführen zu lassen, und sich nicht dagegen wehren zu können;
 - b. unverkennbar verleumderisch, diffamierend, beleidigend, rassistisch, diskriminierend sind oder Hass schüren;
 - c. Kinder- oder Tierpornografie enthalten oder offensichtlich 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. schädliche Inhalte wie Viren oder Spyware enthalten.

D.5.3. Der Auftraggeber wird es unterlassen, andere Kunden oder Internetnutzer zu behindern oder Schäden an Systemen oder Netzen von Dyflexis oder anderen Kunden zu verursachen. Der Auftraggeber darf keine Vorgänge oder Programme - auch nicht über die Systeme von Dyflexis - starten, von denen er weiß oder bei denen er vernünftigerweise annehmen kann, dass sie Dyflexis, seine Kunden oder Internetnutzer behindern oder schädigen werden.

ARTIKEL D.6. NOTICE & TAKEDOWN (BESCHWERDEVERFAHREN)

- D.6.1. Wenn Dyflexis eine Beschwerde über einen Verstoß gegen den vorherigen Artikel D.5. 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 unverzüglich reagieren, woraufhin Dyflexis über die geeignete Vorgehensweise entscheidet.
- D.6.2. Wenn Dyflexis der Meinung ist, dass ein Verstoß vorliegt, kann Dyflexis den Zugriff auf die relevanten Daten und/oder Dateien blockieren, 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 beeinträchtigen. 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 die Dienstleistung oder vorübergehende Aussetzung der Dienstleistung, 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 gerichtliche Anordnung an Dritte weiterzugeben.
- D.6.4. 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. DEFINITIONEN

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 der Dienstleistung.
- 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 der Dienstleistung, den Dyflexis anstrebt.
- 1.4. **Reaktionszeit:** 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, die (fehlerhafte) Dienstleistung ersetzt oder ein Workaround kreiert wurde, wie von Dyflexis festgelegt.
- 1.5. **Wartung:** Durchführung von Reparaturen, Ergreifung von Vorsichtsmaßnahmen und regelmäßige Inspektion der Dienstleistung 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 der Dienstleistung.
- 1.7. **Wiederherstellungszeit:** 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 Deutschland anerkannten gesetzlichen Feiertage.
- 1.9. **Änderungen:** Eine strukturelle Änderung der Dienstleistung, 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 das SLA für die von Dyflexis bereitgestellten Dienstleistungen dar. Der Zweck des SLA ist die Bestimmung der Service Level. 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 der Dienstleistung und wird für den gleichen Zeitraum abgeschlossen wie der Vertrag, unter dem die Dienstleistung bereitgestellt wird. Das SLA endet automatisch mit dem Datum, an dem der Vertrag endet. Eine Kündigung des Vertrags gilt auch als Kündigung des SLA.
- 2.3. Das 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 die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Rangfolge.

ARTIKEL 3. KONTAKTINFORMATION

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

Wann	E-Mail-Adresse	Telefonnummer
Während der Arbeitstage	support@dyflexis.de	+49 211 418 727 07
Außerhalb der Arbeitstage	support@dyflexis.de	+49 211 418 727 09

- 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 sollte Dyflexis vermuten, dass es sich um einen Missbrauch der Notrufnummer handelt, ist Dyflexis berechtigt, die geleisteten Arbeitsstunden in Rechnung zu stellen.
- 3.3. Der Auftraggeber und (zertifizierte) Mitarbeiter des Auftraggebers können sich an Dyflexis bezüglich des SLA wenden.

ARTIKEL 4. PRIORITÄTEN UND FEHLERBEHANDLUNG

4.1. Der Auftraggeber meldet Fehler entsprechend der Übersicht in Artikel 3 (Kontaktdaten). Wenn Fehler auf andere Weise an Dyflexis gemeldet werden, z. B. über andere Telefonnummern oder E-Mail-Adressen, kann eine korrekte Behandlung des Fehlers gegebenenfalls nicht erfolgen.

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

- a) Name 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:

Level	Beschreibung	Erklärung
1	Hoch	Die Dienstleistung ist überhaupt nicht verfügbar.
2	Mittel	Die Dienstleistung ist teilweise unterbrochen oder nur eingeschränkt verfügbar.
3	Niedrig	Probleme mit begrenzten Konsequenzen für den Auftraggeber. Die Dienstleistung ist verfügbar, funktioniert aber nicht vollständig.

Der zuständige Beschäftigte von Dyflexis bestimmt die Prioritätsstufe des Fehlers auf Grundlage der Fehlermeldung des Auftraggebers. Die folgende Übersicht enthält die Verpflichtungen von Dyflexis hinsichtlich der Behandlung eines Fehlers:

Priorität	Während der Arbeitstage		Außerhalb der Arbeitstage	
	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
1	0.5 Stunde	4 Stunden	2 Stunden	8 Stunden
2	2 Stunden	8 Stunden	4 Stunden	2 Arbeitstage
3	1 Arbeitstag	10 Arbeitstage	1 Arbeitstag	10 Arbeitstage
<i>Dyflexis muss keinen Support außerhalb der Arbeitstage erbringen, außer, es ist etwas anderes schriftlich vereinbart. Dyflexis empfiehlt die Nutzung der Dienstleistungen an Arbeitstagen.</i>				

Abweichend von der vorstehenden Übersicht kann Dyflexis Fehler mit Prioritätsstufe 3 nach dem folgenden Release der Dienstleistung zu behandeln. Dyflexis wird die Konsequenzen für den Auftraggeber so weit wie möglich berücksichtigen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Wenn die Dyflexis bekannten Kontaktdaten aufgrund einer Handlung oder Unterlassung des Auftraggebers nicht korrekt sind oder wenn die nicht rechtzeitige Information des Auftraggebers über die Bearbeitung der Störung durch Dyflexis auf Umstände zurückzuführen ist, die Dyflexis nicht zu vertreten hat, gilt der Zeitpunkt der Information über die Bearbeitung der Störung als der Versuch von Dyflexis.
- 4.6. Der Auftraggeber wird nach bestem Wissen und Gewissen bei der Behebung des Fehlers helfen
- 4.7. Wenn die im vorherigen Absatz genannte Unterstützung nicht erbracht wird und Dyflexis dies nicht zu vertreten hat, beginnt die Reparaturzeit in dem Moment, in dem der Auftraggeber die erforderliche Unterstützung leistet.
- 4.8. Dyflexis wendet ein Eskalationsverfahren an, das zum Einsatz kommt, wenn eine Störung nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne (Wiederherstellungszeit) behoben werden kann. Im Rahmen dieses Verfahrens wird Dyflexis alle verfügbaren Ressourcen (einschließlich, wenn sie dies für notwendig hält, externer Techniker) einsetzen, um die Behebung des Fehlers zu beschleunigen. Darüber hinaus können mit dem Auftraggeber besondere Vereinbarungen über die Behebung der Störung während des Eskalationsverfahrens getroffen werden. Während des Eskalationsverfahrens wird Dyflexis den Auftraggeber arbeitstäglich über den Fortschritt der Störungsbeseitigung informieren.
- 4.9. Dyflexis behält sich das Recht vor, an einem Arbeitstag im Jahr keine Unterstützung für Teambuilding- und Schulungszwecke zu leisten. Der

betreffende Tag wird nicht als Arbeitstag definiert.

ARTIKEL 5. VERFÜGBARKEIT

- 5.1. Dyflexis unternimmt alle Anstrengungen, dass die Dienstleistungen vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche während des gesamten Jahres zu 99,8% verfügbar ist.
- 5.2. Verfügbar bedeutet, dass der Auftraggeber auf die jeweilige Dienstleistung zugreifen und diese 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 wegen Höherer Gewalt, Wartung und/oder Reparatur, auf die Dyflexis keinen Einfluss hat, werden nicht als Fehler eingestuft und haben keinen Einfluss auf die Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeit.
- 5.5. Dyflexis empfiehlt dem Auftraggeber dringend, ausreichend Zeit und Sicherheitsspielraum für die Inanspruchnahme der Dienstleistung einzuplanen, in jedem Fall für die Lohnbuchhaltung. Dyflexis empfiehlt, dass der Auftraggeber einen Zeitrahmen von mindestens drei Arbeitstagen einhält.

ARTIKEL 6. MONITORING

- 6.1. Um festzustellen, ob die in Artikel 5 (Verfügbarkeit) vereinbarten Verfügbarkeiten eingehalten werden, nimmt 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 einer Dienstleistung gemäß den in Artikel 4.3 angegebenen Reaktionszeiten antworten.

ARTIKEL 7. WARTUNG

- 7.1. Dyflexis kann von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen Wartungsarbeiten an der Dienstleistung durchführen. Dyflexis wird sich bemühen, solche Wartungsarbeiten, die zu einer Nichtverfügbarkeit führen, so weit wie möglich außerhalb von Arbeitstagen durchzuführen. Dyflexis wird sich bemühen, den Auftraggeber mindestens zwei (2) Werktage im Voraus über solche Wartungsarbeiten zu informieren, ist aber keinesfalls dazu verpflichtet. Die Wartung hat keinen Einfluss auf die Garantien in Artikel 4 (Leistungsniveau und Fehlerbehandlung) und 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 einem 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 der Dienstleistung. 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 Der Auftraggeber ist selbst dafür verantwortlich, die über die Dienstleistung gespeicherten Daten zu sichern.

ARTIKEL 10. SUPPORT

- 10.1. Dyflexis bietet Support bei der Erbringung der Dienstleistung 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 ist nicht zur Erbringung von Support außerhalb von Arbeitstagen verpflichtet.
- 10.5. 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. VERTRAGSSTRAFE

- 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, eine Vertragsstrafe, die einem Dreißigstel des fälligen monatlichen Betrags der entsprechenden Dienstleistung ausmacht.

- 11.2. Für den Fall, dass Dyflexis eine oder mehrere der Bestimmungen 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 der entsprechenden Dienstleistung ausmacht.
- 11.3. Wenn der Auftraggeber feststellt, dass eine Entschädigung fällig ist, wird Dyflexis dies schriftlich mitgeteilt und dem Auftraggeber bei der nächsten Rechnung gutgeschrieben.
- 11.4. Ist der Auftraggeber der Ansicht, dass eine Zahlung fällig ist, Dyflexis diesen Betrag jedoch nicht zahlt, hat der Auftraggeber dies schriftlich geltend zu machen und auf Verlangen einen Nachweis zu erbringen.
- 11.5. Die zu zahlenden Vertragsstrafe überschreiten niemals den Gesamtbetrag des zu bezahlenden Monatssatzes

ARTIKEL 12. ÄNDERUNGEN DES SLA

- 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 die Dienstleistung 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 der Dienstleistung nach dem Datum des Inkrafttretens gilt als Anerkennung des geänderten oder ergänzten SLA.

ANHANG 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Dieser Anhang regelt die Auftragsverarbeitung von Dyflexis und ist Bestandteil des Vertrags und den dazugehörigen Anhängen, darunter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dyflexis.

Dyflexis GmbH, Königsallee 27, 40212 Düsseldorf, im Folgenden als „Auftragsverarbeiter“ bezeichnet

und

Auftraggeber, im Folgenden als „Verantwortlicher“ bezeichnet,

beide gemeinsam als „Parteien“

schließen gemäß Artikel 28 Abs. 3 DSGVO die folgende Vereinbarung:

ARTIKEL 1. DEFINITIONEN

Die nachstehenden Begriffe dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung haben die folgenden Bedeutungen:

- 1.1 **Vertrag:** Der zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter geschlossene Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen durch den Auftragsverarbeiter, aus dem sich die Verarbeitung Personenbezogener Daten ergeben kann.
- 1.2 **LDI NRW:** Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen.
- 1.3 **DSGVO:** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).
- 1.4 **Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten:** Eine Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übermittelt, gespeichert oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden.
- 1.5 **Auftragsverarbeitungsvereinbarung:** Diese Vereinbarung im Sinne des Artikels 28 Abs. 3 DSGVO zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter, deren Gegenstand die Verarbeitung Personenbezogener Daten ist, einschließlich aller Dokumente, auf die Bezug genommen wird und in denen weitere Rechte und Pflichten der Parteien festgelegt sind.
- 1.6 **Betroffene Person:** Die natürliche Person, auf die sich Personenbezogene Daten beziehen.
- 1.7 **Auftraggeber:** Diejenige Partei, in deren Auftrag der Auftragsverarbeiter Personenbezogene Daten verarbeitet.
- 1.8 **Personenbezogene Daten:** Alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

- 1.9 **Unterauftragsverarbeiter:** Die natürliche oder juristische Person, die einen Auftragsverarbeiter bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten im Auftrag des Verantwortlichen unterstützt.
- 1.10 **Verantwortlicher:** Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet.
- 1.11 **Auftragsverarbeiter:** Eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die Personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet.
- 1.12 **Verarbeitung:** Jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.
- 1.13 Alle vorstehend im Singular verwendeten Wörter und Begriffe haben die gleiche Bedeutung wie im Plural und umgekehrt.
- 1.14 Die Überschriften über den Artikeln dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung dienen ausschließlich dem Zweck, die Lesbarkeit dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu verbessern. Inhalt und Umfang des unter einer bestimmten Überschrift aufgeführten Artikels sind nicht auf dessen Überschrift beschränkt.

ARTIKEL 2. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

- 2.1 Der Auftragsverarbeiter verarbeitet Personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen gemäß den Bestimmungen dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Die Einzelheiten der Verarbeitungen sind in Anlage 2.1 aufgeführt. Der Auftragsverarbeiter darf Personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen verarbeiten, es sei denn, er ist nach Unionsrecht oder nach dem Recht eines Mitgliedstaats, dem er unterliegt, zur Verarbeitung verpflichtet.
- 2.2 Für den Fall, dass der Auftragsverarbeiter nach dem Unionsrecht oder nach dem Recht eines Mitgliedstaats zur Verarbeitung verpflichtet ist, Personenbezogene Daten auf eine bestimmte Weise zu verarbeiten, teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht dies nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 2.3 Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass vom Verantwortlichen erteilte Weisungen gegen die DSGVO oder andere anwendbare Datenschutzbestimmungen der Union oder eines Mitgliedsstaates verstoßen.
- 2.4 Der Verantwortliche versichert dem Auftragsverarbeiter, dass die Verarbeitung Personenbezogener Daten, die dem Auftragsverarbeiter übertragen und/oder von dem Verantwortlichen unter Nutzung der Dienste des Auftragsverarbeiters durchgeführt wird, nicht gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt, nicht rechtswidrig ist und keine Rechte einer Betroffenen Person oder eines Dritten verletzt. Der Verantwortliche versichert dem Auftragsverarbeiter ferner, dass der Verantwortliche in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und

Vorschriften handelt und der Verantwortliche seine Systeme und Infrastruktur jederzeit angemessen sichert.

ARTIKEL 3. SICHERHEIT

- 3.1 Der Auftragsverarbeiter trifft sämtliche gemäß Art. 32 DSGVO geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Die bei Abschluss dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung getroffenen Maßnahmen sind in Anlage 2.1 beschrieben.
- 3.2 Der Auftragsverarbeiter besitzt die Zertifizierungen ISO 27001 und IS 9001. Auf Anfrage gewährt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen Einsicht in die Berichte, die zu diesen Zertifizierungen gehören.

ARTIKEL 4. VERLETZUNGEN DES SCHUTZES PERSONENBEZOGENER DATEN

- 4.1 Der Verantwortliche ist verpflichtet, das Bestehen einer Verpflichtung zur Meldung einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten nach Artikel 33 DSGVO und/oder zur Benachrichtigung einer solchen Verletzung an betroffene Personen nach Artikel 34 DSGVO zu beurteilen und diese Meldung und/oder Benachrichtigung tatsächlich vorzunehmen.
- 4.2 Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über jede Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten unverzüglich nach Kenntnis. Dabei wird der Auftragsverarbeiter soweit möglich die folgenden Informationen angeben:
 - Die (wahrscheinliche) Ursache und Art der Verletzung;
 - Die Kategorien der Betroffenen Personen und personenbezogenen Daten sowie die ungefähre Anzahl der Betroffenen Personen;
 - Die möglichen Folgen der Verletzung, soweit bereits bekannt.
- 4.3 Die Parteien verpflichten sich zu strikter Vertraulichkeit gegenüber Dritten hinsichtlich aller Umstände im Zusammenhang mit einer befürchteten oder tatsächlichen Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten, es sei denn, aus dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats ergibt sich etwas Gegenteiliges.
- 4.4 Der Auftragsverarbeiter wird, unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen, weitere Informationen über die Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten zur Verfügung stellen und den Verantwortlichen bei der Meldung nach Artikel 33 DSGVO und Benachrichtigung nach Artikel 34 DSGVO unterstützen.

ARTIKEL 5. VERTRAULICHKEIT

- 5.1 Die Parteien verpflichten sich, die Vertraulichkeit der Personenbezogenen Daten zu wahren.
- 5.2 Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der erhaltenen Personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben.
- 5.3 Alle Zugangs- und/oder Identifizierungsdaten, Zertifikate, Informationen über Zugangs- und/oder Passwortschemata sowie alle sonstigen Informationen, die der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen im Zusammenhang mit technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verfügung stellt, sind

streng vertraulich. Sie werden von dem Verantwortlichen als solche behandelt und nur an befugte Beschäftigte des Verantwortlichen weitergegeben. Der Verantwortliche stellt sicher, dass seine Beschäftigten zur Geheimhaltung verpflichtet sind und die Pflichten dieses Artikels einhalten.

ARTIKEL 6. LAUFZEIT UND BEENDIGUNG

- 6.1 Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung ist Bestandteil des Vertrages und allen dazugehörigen oder zukünftigen Vereinbarungen, die im Zusammenhang mit diesem stehen. Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung tritt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Vertrages in Kraft. Sie kann nicht getrennt von dem Hauptvertrag gekündigt werden. Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung endet mit der Beendigung der Verarbeitungen für Zwecke des Vertrages.
- 6.2 Nach Beendigung der Verarbeitungen für Zwecke des Vertrages löscht der Auftragsverarbeiter nach Wahl des Verantwortlichen alle im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiteten personenbezogenen Daten oder gibt diese an den Verantwortlichen zurück und löscht bestehende Kopien, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedsstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.

ARTIKEL 7. UNTERSTÜTZUNG DES VERANTWORTLICHEN

- 7.1 Der Auftragsverarbeiter wird, soweit möglich, den Verantwortlichen mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei Anträgen zu Betroffenenrechten, die Betroffene Personen gegenüber dem Verantwortlichen geltend machen, unterstützen. Sofern Betroffene Personen sich direkt an den Auftragsverarbeiter wenden, wird dieser die Betroffenen Personen an den Verantwortlichen verweisen.
- 7.2 Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen bei Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) nach Artikel 35 und/oder einer vorherigen Konsultation nach Artikel 36 DSGVO unterstützen.

ARTIKEL 8. PRÜFUNGEN

- 8.1 Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle Informationen zur Verfügung, die für den Nachweis der Einhaltung der aus dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung hervorgehenden Pflichten erforderlich sind.
- 8.2 Der Auftragsverarbeiter soll sich regelmäßigen Prüfungen durch unabhängige Sachverständige unterziehen. Der Auftragsverarbeiter besitzt die Zertifizierungen ISO 27001 und IS 9001. Auf Anfrage gewährt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen Einsicht in die Berichte, die zu diesen Zertifizierungen gehören. Der Verantwortliche erklärt, dass der Auftragsverarbeiter die Einhaltung der in Artikel 8.1. genannten Pflichten mittels einer gültigen Zertifizierung oder einem Bericht eines unabhängigen Sachverständigen nachweisen kann.
- 8.3 Sofern der Auftragsverarbeiter dazu verpflichtet ist und der Verantwortliche nachweislich Anlass dazu hat, wird der Auftragsverarbeiter bei Prüfungen oder Inspektionen höchstens einmal jährlich mitwirken. Die Prüfungen oder Inspektionen können durch den Verantwortlichen selbst oder durch einen vom Verantwortlichen beauftragten qualifizierten Prüfer, der sich zuvor hinsichtlich sensibler Geschäftsinformationen des Auftragsverarbeiters zur Vertraulichkeit verpflichtet, durchgeführt werden. Der Verantwortliche trägt die Kosten für solche Prüfungen.

ARTIKEL 9. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

- 9.1 Der Verantwortliche gestattet dem Auftragsverarbeiter hiermit, die in Anlage 2.1 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter zu beauftragen.
- 9.2 Dyflexis ist berechtigt, die über folgenden Link abrufbaren Unterauftragsverarbeiter zu beauftragen, ohne eine weitere vorherige Zustimmung des Verantwortlichen einzuholen: <https://www.dyflexis.com/terms-and-conditions/subprocessors/>.
- 9.3 Dyflexis teilt dem Verantwortlichen etwaige Änderungen der Liste der Unterauftragsverarbeiter zwei Wochen vorab unter Angabe sämtlicher Informationen, die der Verantwortliche benötigt, um sein Widerspruchsrecht auszuüben, mit. Ist der Verantwortliche mit einer Änderung der Liste der Unterauftragsverarbeiter nicht einverstanden, so teilt er dies Dyflexis rechtzeitig schriftlich unter Angabe angemessener Gründe mit, so dass Dyflexis hierauf reagieren kann. Der Verantwortliche wird sich mit dem Auftragsverarbeiter über die zu treffenden Maßnahmen beraten. Können sich der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter nicht auf solche Maßnahmen einigen, kann der Auftragsverarbeiter die Auftragsverarbeitungsvereinbarung kündigen.
- 9.4 Der Auftragsverarbeiter hat den Unterauftragsverarbeitern in einer schriftlichen Vereinbarung die gleichen oder gleichwertige Pflichten aufzuerlegen, wie sie dem Auftragsverarbeiter selbst nach dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung obliegen. Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Pflichten zum Schutz Personenbezogener Daten nicht nach, so bleibt der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen in vollem Umfang für die Einhaltung der Pflichten durch diesen Unterauftragsverarbeiter haftbar.

ARTIKEL 10. ÜBERMITTLUNGEN PERSONENBEZOGENER DATEN IN DRITTLÄNDER

- 10.1 Der Auftragsverarbeiter darf Personenbezogene Daten nicht an ein Drittland außerhalb der EU bzw. dem EWR oder eine internationale Organisation übermitteln, es sei denn, die Übermittlung erfolgt im Rahmen einer entsprechenden schriftlichen Weisung des Verantwortlichen. Dies gilt auch für die Speicherung Personenbezogener Daten. Artikel 2.1 und 2.2 finden entsprechende Anwendung.
- 10.2 Der Verantwortliche versichert dem Auftragsverarbeiter, dass die Übermittlung Personenbezogener Daten an eine Mutter-, Tochter-, oder Schwestergesellschaft oder ein sonstiges verbundenes Unternehmen in einem Drittland rechtmäßig und in Übereinstimmung mit den rechtlichen Anforderungen der DSGVO erfolgt.

ARTIKEL 11. OTHER

- 11.1 Die Anlagen zu dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung sind Bestandteil dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Anlagen und dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung hat diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung Vorrang.

ANLAGE 2.1 VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN / TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

(Anlage 2.1 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung)

2.1.1 BESCHREIBUNG DER VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Kategorien Personenbezogener Daten

Die Produkte und Dienstleistungen von Dyflexis sind so konzipiert und konfiguriert, dass sie die folgenden Kategorien an (personenbezogenen) Daten verarbeiten:

- Namen und Anschriften;
- E-Mail-Adressen;
- Daten zu Arbeitsverträgen (zum Beispiel Gehalts- und Zusatzleistungen);
- Individuelle Arbeitszeiten;
- Zeit- und Anwesenheitserfassung;
- Abwesenheiten (Freistellungen, Urlaubstage, sonstige Abwesenheiten).

Hinweis: Es ist dem Arbeitgeber untersagt besondere Kategorien Personenbezogener Daten, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten, in Eingabefelder zu Abwesenheiten einzugeben.

Kategorien betroffener Personen

Die Produkte und Dienstleistungen von Dyflexis sind so konzipiert und konfiguriert, dass sie (personenbezogene) Daten der folgenden Kategorien betroffener Personen verarbeiten:

- Mitarbeiter des Verantwortlichen und/oder Mitarbeiter von Kunden des Verantwortlichen;
- Leiharbeitnehmer
- Finanzberater

Art und Zwecke der Verarbeitung

Die Produkte und Dienstleistungen von Dyflexis sind für die Zeiterfassung und Personaleinsatzplanung konzipiert und stellen alle Informationen für Lohn- und Gehaltsabrechnungen bereit. Die Produkte und Dienstleistungen von Dyflexis sind selbst keine Lohnabrechnungssysteme, sondern verfügen über verschiedene Schnittstellen zu solchen anderen Lohnabrechnungssystemen.

Der Auftragsverarbeiter kann Personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der folgenden Produkte und Dienstleistungen verarbeiten: Dyflexis Workforce Management Software.

Dyflexis ist Marktführer im Bereich der benutzerfreundlichen Soft- und Hardware zur Personaleinsatzplanung, Personalbesetzung und Zeiterfassung. Die Dyflexis Workforce Management Software umfasst die folgenden Funktionen und Komponenten:

- **Personaleinsatzplanung:** Effiziente Planung auf Basis von Budgets, Verfügbarkeit (Abwesenheitsanträgen), Labels und externen Informationen. Änderungen sind durch Push-Benachrichtigungen sofort für alle sichtbar.
- **Zeiterfassung:** Die Zeiterfassung erfolgt schnell und einfach mit unserem selbst entwickelten Stempeluhrsystem, dem Rex-O-Matic NOA. Die erfassten Zeiten können

in einer Übersicht neben den geplanten Zeiten eingesehen werden und weisen sofort auf eventuelle Abweichungen hin. Eine manuelle Zeiterfassung durch die Mitarbeiter ist ebenfalls möglich.

- **Stempeluhr:** Mit unserem Stempeluhrsystem, dem Rex-O-Matic NOA, können sich die Mitarbeiter einfach ein- und ausstempeln. Durch das Scannen einer persönlichen Chipkarte werden die Arbeitszeiten automatisch in Dyflexis erfasst.
- **App für Android und iOS:** In der Dyflexis App können Mitarbeiter ihren Arbeitsplan und Änderungen einsehen. Wenn eine neue Schicht erstellt wird, für die sich die Mitarbeiter eintragen können, erhalten diese eine Push-Benachrichtigung. Mitarbeiter können ihre Verfügbarkeiten einfach in der App eingeben und ihren Zeiten einsehen.

Dauer der Verarbeitung Personenbezogener Daten

Die Aufbewahrungsfrist entspricht grundsätzlich der Laufzeit des Vertrages, es sei denn, es werden auf Wunsch und nach Absprache mit dem Kunden andere Fristen vereinbart.

Unterliegt der Kunde hinsichtlich der von Dyflexis im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten einer bestimmten gesetzlichen Aufbewahrungsfrist, zum Beispiel aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen aus der Personalplanung oder zur Zeiterfassung, möchte den Vertrag mit Dyflexis jedoch vorzeitig beenden, übermittelt Dyflexis dem Kunden nach einvernehmlicher Vereinbarung eine Kopie der personenbezogenen Daten im Ausgangsformat. Kunden können einen solchen Antrag schriftlich an Dyflexis richten.

Dyflexis bietet zudem die Möglichkeit einen kostenpflichtigen Archivierungsdienst zu erwerben, mit dem eine Kopie der personenbezogenen Daten in einer online gehosteten Umgebung in einem für Menschen lesbaren Format gespeichert werden kann.

2.1.2. SICHERHEITSMASSNAHMEN ZUM ZEITPUNKT DES ABSCHLUSSES DER AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Wir passen die hier beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen regelmäßig an, um ein angemessenes und aktuelles Datenschutzniveau sicherzustellen. Wir werden Sie über solche Anpassungen über unsere Website und unseren Newsletter für Produkt-Updates informieren.

Der Auftragsverarbeiter hat die folgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Personenbezogenen Daten ergriffen:

Dyflexis ist nach ISO 27001 zertifiziert. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen der ISO 27001-Zertifizierung sind in verschiedenen Richtlinien, darunter die Dyflexis Sicherheits- und Qualitätsrichtlinie, festgehalten.

- Vertraulichkeit und Integrität sind gewährleistet, weil:
 - nur Mitarbeiter, die die Daten tatsächlich benötigen, auf diese zugreifen können;
 - regelmäßige Sicherheitsprüfungen bei Dyflexis durchgeführt werden;
 - kritische Zugriffe protokolliert werden;
 - die Kundensysteme durch Back-Ups gesichert werden und die Server, auf denen Kundendaten gespeichert werden, redundant sind. Dadurch kann die Verfügbarkeit und der Zugriff auf Personenbezogene Daten im Falle von Sicherheitsvorfällen zeitnah wiederhergestellt werden;
 - die Software umfassend geprüft und getestet wird, bevor sie in die Produktion geht;

- unsere Computer verschlüsselt, mit starken Passwörtern geschützt und mit Antiviren-Software gesichert sind.