



Allgemeine Vertragsbedingungen für „Software as a Service“-Leistungen
General Terms of Contract for Software as a Service
Γενικοί όροι και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών Software as a Service
Conditions générales de contrat de prestations de Logiciel en tant que Service (Software as a Service)

Allgemeine Vertragsbedingungen für „Software as a Service“-Leistungen (Stand 07/2020)

- 1. VERTRAGSGEGENSTAND, ANNEXE (ANLAGEN), RAHMENBEDINGUNGEN.**
- 1.1 Vertragsgegenstand.** Gegenstand dieser „Allgemeinen Vertragsbedingungen für Software as a Service Leistungen“ („**AGB SaaS**“) der Auerswald GmbH & Co. KG („**Wir**“ oder „**Auerswald**“) ist die zeitlich begrenzte Bereitstellung eines oder mehrerer Auerswald Dienste i.S.d. Ziff. 2.3 zur Nutzung über das Internet im SaaS-Verfahren i.S.d. Ziff. 2.17 für den gebuchten Zeitraum bzw. bis zur Kündigung durch eine der Parteien, sowie damit zusammenhängende Unterstützungsleistungen. Die AGB SaaS gelten grundsätzlich für alle Erst- und Folgebestellungen des Kunden für die betreffenden Auerswald Dienste. Nicht Gegenstand dieser AGB SaaS ist die Einräumung von Nutzungsrechten an Client-Komponenten, die dem Kunden ggfs. zur Nutzung mit dem Auerswald Dienst überlassen werden. Hierfür gelten gesonderte „Endnutzer Lizenzbedingungen für Software“ (EULA, wie in Ziff. 2.11 definiert). Die EULA von Auerswald können Sie unter <https://www.auerswald.de/eula> einsehen.
- 1.2 Annexe (Anlagen).** Die AGB SaaS setzen sich zusammen aus diesem vorliegenden Dokument sowie den darin referenzierten weiteren Dokumenten. Eine EULA findet jedoch nur dann Anwendung, wenn für einen Auerswald Dienst tatsächlich die Überlassung von Client-Komponenten vorgesehen ist, dies wird im Zuge der Bestellung kenntlich gemacht.
- 1.3 Abweichende Vertragsbedingungen.** Von den AGB SaaS abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Dies gilt auch dann, wenn Auerswald der Einbeziehung nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.4 Unternehmer.** Der Kunde bestätigt, diese Vereinbarung ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit abzuschließen. Als Unternehmer gelten auch öffentliche Betriebe, die sich gewerblich betätigen, unabhängig von der Rechtsform und dem Träger.
- 1.5 Territorium.** Auerswald behält sich vor, einen Auerswald Dienst nur Kunden anzubieten, die ihren Sitz innerhalb einer bestimmten Jurisdiktion oder eines bestimmten Gebiets, z. B. der EU, haben und behält sich vor, Vertragsanträge von Kunden aus anderen Jurisdiktionen abzulehnen bzw. Verträge mit Kunden, die falsche Angaben



Über ihre Jurisdiktion gemacht haben, außerordentlich zu kündigen. Die Möglichkeit eines Users, den Auerswald Dienst auch dann zu nutzen, wenn er sich in einer nicht unterstützten Jurisdiktion aufhält, wird dadurch nicht berührt.

1.6 Vertragstext. Der Text der AGB SaaS und ggfs. auf Client-Komponenten anwendbarer EULA(s) kann vom Kunden während des Bestellvorgangs jederzeit über einen Hyperlink eingesehen und in wiedergabefähiger Form heruntergeladen werden. Zudem versendet Auerswald den Text der AGB SaaS und ggfs. der EULA(s) nach Vertragsschluss an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Weitere Details zur Bestellung s. Ziff. 2.6 und 3.3.

1.7 Vertragssprache. Im Verhältnis zwischen Auerswald und dem Kunden ist allein die deutschsprachige Fassung des Vertragstexts maßgeblich. Eventuell zur Verfügung gestellte anderssprachige Fassungen sind unverbindlich und dienen lediglich der Vereinfachung.

2. DEFINITIONEN.

2.1 „Abonnementdauer“ bezeichnet die anfängliche Laufzeit des Abonnements des jeweiligen Auerswald Dienstes, wie in der Leistungsbeschreibung oder der/den Bestellung(en) des Kunden angegeben, und jede nachfolgende Verlängerungsperiode (falls zutreffend).

2.2 „Admin-Nutzer“ ist ein autorisierter Nutzer des Kunden mit erweiterten Rechten, der initial einen Workspace in einem Auerswald Dienst freigeschaltet hat und weitere autorisierte Nutzer anlegen kann.

2.3 „Auerswald Code“ bezeichnet die Software, einschließlich etwaiger von Auerswald entwickelter und bereitgestellter SDK(s), Integrationen, APIs und Plugins, die Auerswald dem Kunden zur Nutzung mit dem Auerswald Dienst in der Regel im Wege des SaaS, gegebenenfalls aber auch als Client-Komponente zur Verfügung stellt. Auerswald Code kann ggfs. von Dritten entwickelte Software enthalten, die zusätzlichen Lizenzbestimmungen unterliegt, z. B. Open Source Software, die Open Source Lizenzen unterliegt.

2.4 „Auerswald Dienst(e)“ umfasst die gemäß der Bestellung des Kunden von Auerswald im Wege des SaaS bereitgestellten Produkte, einschließlich etwaiger Webinterfaces und Client-Komponenten, in der jeweils aktuellen Fassung.

2.5 „Autorisierte Nutzer“ sind die hinsichtlich Vorgaben und Kontingent zugelassenen Nutzer des Kunden. Autorisierte Nutzer können Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Dienstleister (z. B. Beratungs- oder Kommunikationsagenturen) sein, einschließlich Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Dienstleister der mit dem Kunden verbundenen Unternehmen, sofern die Nutzung zugunsten und unter Kontrolle des Kunden erfolgt und

das vom Kunden lizenzierte Kontingent an autorisierten Nutzern nicht überschritten wird.

- 2.6 „Bestellung“** bezeichnet das durch den Kunden auf der Webseite von Auerswald ausgelöste Angebot des Kunden an Auerswald, die in der Bestellung genannten Auerswald Dienste, erwerben zu wollen.
- 2.7 „Client-Komponenten“** bezeichnet die zur Nutzung eines Auerswald Dienstes ggfs. erforderliche Software, z. B. ein auf dem System des autorisierten Nutzers zu installierender Client (sog. „Fat Client“) oder eine App für Mobilfunkgeräte, über die auf den Auerswald Dienst zugegriffen wird.
- 2.8 „Dokumentation“** bezeichnet die zum jeweiligen Auerswald Dienst gehörende technischen und funktionalen Beschreibungen, sie ist auch Leistungsbeschreibung. Die Dokumentation wird ausschließlich in digitaler, ausdrückbarer Form bereitgestellt, in der Regel online zum Zugriff mittels Browser. Die Dokumentation umfasst u. a. die Bedienungsanleitungen, Beschreibung von Leistungsmerkmalen, Beschreibung von Schnittstellen usw.
- 2.9 „Drittanbieterdienste“** sind alle von Drittanbietern stammenden Anwendungen, Integrationen, Plugins, Software, Code, Online-Dienste, Systeme und andere Produkte, die in irgendeiner Weise mit dem Auerswald Dienst interagieren, jedoch nicht von Auerswald selbst zur Verfügung gestellt werden. Für die Bereitstellung oder Nutzung der Drittanbieterdienste ist im Verhältnis zwischen Auerswald und dem Kunden der Kunde verantwortlich, auch wenn ggfs. Auerswald den Vertragsschluss des Kunden mit dem Drittanbieterdienst vermittelt hat. Ausgenommen sind Drittanbieterdienste, die Bestandteil von Client-Komponenten sind, diese werden von bzw. über Auerswald bereitgestellt.
- 2.10 „DSGVO“** meint die 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), einschließlich etwaiger Neubekanntmachungen und ggfs. dazu erlassener Nachfolgeverordnungen.
- 2.11 „Endnutzer Lizenzbedingungen für Software“** oder „**EULA**“ sind Lizenzbestimmungen für die Überlassung von Software. Die [EULA von Auerswald](#) gilt für Client-Komponenten, die dem Kunden von Auerswald überlassen werden. In Einzelfällen umfasst der Begriff „EULA“ neben oder anstelle der EULA von Auerswald Lizenzbestimmungen eines Drittanbieters. In jedem Fall verschafft Auerswald dem Kunden eine zumutbare

Möglichkeit der Kenntnisnahme der EULA(s) vor Abgabe der Bestellung nach diesen AGB SaaS.

- 2.12 „Kunde“** oder **„Sie“** bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die Vertragspartner von Auerswald ist, die die Bestellung abgibt und die den oder die abonnierten Auerswald Dienst(e) für eigene Zwecke nutzt.
- 2.13 „Kundendaten“** sind Inhalte wie z. B. Texte, Bilder, Klang- oder Filmdateien sowie alle anderen Dateien oder Daten, die der Kunde zum Auerswald Dienst hochlädt, dort eingibt, mit Hilfe des Auerswald Dienstes erzeugt, über ggfs. vorgesehene Schnittstellen von externen Quellen zum Auerswald Dienst überträgt oder die sonst im Zuge der Verwendung des Auerswald Dienstes erzeugt werden. Kundendaten gehören dem Kunden und soweit es sich dabei um personenbezogene Daten handelt, ist der Kunde „Verantwortlicher“ im Sinne der DSGVO. Auerswald verarbeitet diese Kundendaten im Auftrag des Kunden. Kundendaten sind abzugrenzen von den Nutzungsdaten.
- 2.14 „Nutzungsdaten“** sind Dateien und Informationen, die im Zuge der Bereitstellung, Verwaltung oder Betrieb des Auerswald Dienstes anfallen, wie z. B. Protokolle, Messdaten etwa zur Verfügbarkeit, Login-Daten und weitere Daten über die Umstände der Nutzung, z. B. die verwendete IP-Adresse, Daten der Benutzerkonten von Admin Nutzer und Autorisierten Nutzern, Daten die zur Nutzung und Abrechnung des Auerswald Dienstes erhoben werden, Daten, die zur Überwachung der Integrität, Sicherheit und Verfügbarkeit des Auerswald Dienstes gesammelt werden, Daten zu dem Inhalt und den Umständen von Support-Anfragen. Nutzungsdaten gehören Auerswald und soweit es sich dabei um personenbezogene Daten handelt, ist Auerswald „Verantwortlicher“ i.S.d. DSGVO.
- 2.15 „Open Source Lizenz“** bezeichnet Lizenzbedingungen für eine Software, die dem Nutzer, z. B. dem Kunden, Nutzungsrechte über das Recht zur Nutzung der Software hinaus Rechte gewährt, die üblicherweise dem Inhaber des Urheberrechts an der Software vorbehalten sind, z. B. das Recht, die Software zu bearbeiten, sie mit anderer Software zu verbinden oder die Software oder eine davon abgeleitete Version zu vertreiben, und bei der die Lizenzbedingungen verlangen, dass mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt wird: a) der Quellcode oder die Designinformationen müssen gegenüber jedermann auf Anfrage bereitgestellt werden, b) das Recht, die ursprüngliche oder eine bearbeitete Software zu bearbeiten, wird gewährt, c) es muss gegenüber jedermann oder gegenüber jedem Dritten, der dies verlangt, eine unentgeltliche Lizenz zur Nutzung der geistigen Eigentumsrechte (sog. „intellectual property“) eingeräumt werden, d) der Inhaber des Urheberrechts an der nicht-bearbeiteten Open Source Software muss angegeben werden (Urheber-Hinweis). Open Source Lizenzen im Sinne dieser Definition sind beispielsweise, ohne diese abschließend aufzuzählen, die GNU General Public License (GPL) Lizenzfamilie, die



GNU Lesser General Public License (LGPL) und die Berkeley Software Distribution License (BSD) Lizenzfamilie. Open Source Lizenzen sind eine Sonderform einer EULA.

- 2.16** „**Open Source Software**“ bezeichnet eine Software, die unter einer Open Source Lizenz steht und entweder a) nur in Quellcodeform oder b) in ausführbarer Objektcodeform erhältlich ist und bei der der Quellcode zusammen mit dem ausführbaren Code geliefert wird oder c) bei der der Quellcode unentgeltlich (von Versand- und Lieferkosten abgesehen) zur Verfügung gestellt wird.
- 2.17** „**SaaS**“ ist eine Abkürzung von „Software as a Service“ und meint die zeitlich auf die Dauer des Vertrags zwischen dem Anbieter und dem Kunden begrenzte Bereitstellung einer Software über das Internet zur Nutzung durch den Kunden. Bei SaaS erfolgt der Zugriff auf die Software in der Regel per marktüblichem Webbrowser, eine Kopie der Software wird dem Kunden nicht übergeben. Je nach Auerswald Dienst kann zur Nutzung der fraglichen Software auch die Überlassung einer Client-Komponenten erforderlich sein.
- 2.18** „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet Unternehmen, die im Sinne der §§ 15 ff. AktG mit Auerswald oder dem Kunden verbunden sind. Sollte das AktG nicht anwendbar sein, bezeichnet verbundenes Unternehmen jede organisatorisch eigenständige Einheit, die Auerswald oder den Kunden direkt oder indirekt kontrolliert, von einem der beiden kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer anderen Partei steht. Kontrolle wird verstanden als die Fähigkeit, die Geschäftsleitung und die Organisation eines Unternehmens direkt zu steuern oder lenkend auf sie Einfluss zu nehmen, sei es durch Mehrheit der Stimmrechte, durch Vertrag oder anderweitig.
- 2.19** „**Vertrauliche Informationen**“ umfassen Codes, Erfindungen, Know-how, Produktpläne sowie technische und finanzielle Informationen, die im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauscht werden und die zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich identifiziert werden oder aufgrund der Umstände, die mit der Offenlegung verbunden sind, und der Art der offengelegten Informationen vernünftigerweise als vertraulich gelten sollten.

Weitere Begriffe sind in anderen Abschnitten dieser AGB SaaS oder in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen eines Auerswald Dienstes oder zugehörigen Richtlinien oder Annexe (Anlagen) definiert.

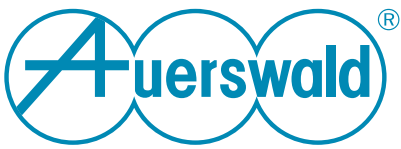
3. REGISTRIERUNG, BESTELLUNGEN UND VERTRAGSSCHLUSS.

- 3.1 Registrierung.** Damit der Kunde einen Auerswald Dienst bestellen und nutzen kann, muss er zunächst bei Auerswald ein kostenfreies Nutzerkonto anlegen. Das erste angelegte Konto ist ein Admin-Nutzer, der über erweiterte Rechte verfügt und u. a. die Möglichkeit hat, Auerswald Dienste zu buchen und Autorisierte Nutzer anzulegen, die zur Nutzung der vom Kunden gebuchten Auerswald Dienste zugelassen sind. Für die Anlage der Autorisierten Nutzer gelten die jeweils vom Kunden bei Auerswald



gebuchten Auerswald Dienste, Anzahl der Autorisierten Nutzer und Kapazitäten (z. B. Speicher).

- 3.2 Kontosicherheit.** Der Kunde muss sicherstellen, dass alle Benutzer-IDs, Passwörter und andere Zugangsdaten (z. B. API-Token) für den Auerswald Dienst, d. h. sowohl für Admin-Nutzer als auch Autorisierte Nutzer, streng vertraulich behandelt und nicht an Unbefugte weitergegeben werden. Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass die Zugangsdaten des Admin-Nutzers nur einer Person innerhalb seiner Organisation zugänglich sind, die berechtigt ist, die erweiterten Rechte auszuüben. Wenn eine Person, die Zugangsdaten als Admin-Nutzer oder Autorisierter Nutzer erhalten hat, nicht mehr für den Kunden tätig ist, muss der Kunde den betreffenden Zugang unverzüglich sperren. Der Kunde ist für alle Handlungen verantwortlich, die unter Verwendung der Zugangsdaten eines seine(r) Admin-Nutzer oder Autorisierten Nutzer vorgenommen werden, es sei denn, Auerswald hat das Abhandenkommen der Zugangsdaten zu vertreten. Der Kunde hat Auerswald unverzüglich über jeden Sicherheitsverstoß oder jede unberechtigte Nutzung seines Kontos zu informieren.
- 3.3 Bestellungen und Vertragsschluss.** Die Informationen und Auswahlmöglichkeiten auf der Webseite stellen das Angebot von Auerswald an den Kunden zur Abgabe einer Bestellung dar, d. h. eines rechtlich verbindlichen Angebots des Kunden, mit Auerswald einen Vertrag unter den genannten und einbezogenen Bedingungen schließen zu wollen. Dieses Angebot kann der Kunde am Ende des Bestellvorgangs durch einen Klick auf die entsprechende Schaltfläche („Verbindlich bestellen“, „Binding Order“) abgeben, wobei die Annahmeerklärung von Auerswald dem Kunden per E-Mail zugeht. Im Einzelnen beinhaltet der Vertragsschluss die folgenden Schritte: (1) Registrierung und Anlage eines Nutzerkontos für den Admin-User; (2) Auswahl des oder der Auerswald Dienst(e/s), wobei jeweils die damit zusammenhängenden Konditionen (Mindestlaufzeit, Kündigungsfrist, Entgelte) dargestellt werden; (3) Auswahl der Anzahl sowie Benennung der Autorisierten Nutzer; (4) Auswahl des gewünschten Zahlungsturnus unter den angebotenen Möglichkeiten; (5) Zusammenfassende Darstellung aller Kosten bzw. Berechnungsgrundlagen, wobei der Kunde hier die Möglichkeit hat, seine Eingaben im Rahmen der Bestellübersicht zu überprüfen und ggfs. zu korrigieren; (6) Abschluss der Bestellung und rechtsverbindliche Abgabe des Vertragsangebots durch den Kunden durch Klick auf „Verbindlich bestellen“ / „Binding Order“. Nimmt Auerswald das Angebot an, sendet Auerswald dem Kunden eine



entsprechende Bestätigung sowie – je nach abonniertem Auerswald Dienst – Hinweise, wie ggfs. erforderliche Client-Komponenten bezogen werden können.

3.4 Verantwortlichkeit. Der Kunde ist für seine Admin-Nutzer und Autorisierten Nutzer verantwortlich und haftet für ihr Verhalten. Der Kunde gewährleistet, dass die Admin-Nutzer und die Autorisierten Nutzer die Bedingungen dieser AGB SaaS einhalten.

4. BEREITSTELLUNG, NUTZUNG, SOLLBESCHAFFENHEIT.

4.1 Bereitstellung. Auerswald stellt die Auerswald Dienste ausschließlich zur Nutzung über das Internet bereit und gewährt dem Kunden für die jeweils gebuchte Dauer und für die jeweils gebuchte Anzahl von Autorisierten Nutzern Zugang zu dem betreffenden Auerswald Dienst. Eine Kopie der Software, mit der der Auerswald Dienst bereitgestellt wird, wird dem Kunden nicht übergeben.

Hiervon getrennt zu betrachten ist eine gegebenenfalls erfolgende Überlassung von Client-Komponenten. Client-Komponenten werden dem Kunden nach Maßgabe der EULA elektronisch, in der Regel per Download-Möglichkeit, zur Verfügung gestellt.

4.2 Aktualisierungen. Auerswald steht es frei, den Auerswald Dienst sowie eventuelle Clients von Zeit zu Zeit zu aktualisieren und neue Funktionen bereitzustellen, bestehende Funktionen weiterzuentwickeln oder auch Funktionen einzuschränken oder einzustellen. Sollte Auerswald Änderungen an den Auerswald Diensten vornehmen, die die in der Dokumentation beschriebene Funktionalität wesentlich beeinträchtigen, wird Auerswald den Kunden in geeigneter Weise mit einer Frist von dreißig (30) Tagen vorab informieren, entweder im Wege einer E-Mail-Mitteilung oder durch deutlich sichtbare Anzeige innerhalb des Auerswald Dienstes. Ab dem Zugang der Änderungsmitteilung hat der Kunde das Recht, über den genannten Kontaktweg durch Erklärung gegenüber Auerswald innerhalb der genannten Frist zu kündigen; es genügt die nachweisliche Absendung der Kündigung innerhalb der Frist. Die Mitteilung wird Informationen über die geplanten Änderungen und das Recht des Kunden zur Ablehnung dieser Änderungen enthalten sowie darüber, an welche Kontaktadresse die Ablehnung zu senden ist und letztlich darüber, welche Folgen das Unterlassen einer Ablehnung hat. Lehnt der Kunde die Änderung ab, wird er den Dienst gegebenenfalls ab dem von Auerswald angegebenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen nicht mehr oder nicht mehr ordnungsgemäß ohne die Änderungen nutzen können. Dem Kunden steht im Falle der Ablehnung ein außerordentliches, sofortiges Kündigungsrecht zu, welches der Kunde bis spätestens dreißig (30) Tage nach Erklärung der Ablehnung ausüben muss.

4.3 Datenverbindung. Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Internet-/Datenverbindung zwischen den Endgeräten des Kunden und dem Auerswald Dienst. Der Kunde muss eine Datenverbindung mit ausreichender Geschwindigkeit vorhalten, um die Auerswald Dienste nutzen zu können. Übergabepunkt der Auerswald Dienste



ist die Schnittstelle des Routers in den Rechenzentren, von denen aus die Auerswald Dienste zur Verfügung gestellt werden.

- 4.4 Sollbeschaffenheit.** Während der Abonnementdauer gewährleistet Auerswald gegenüber dem Kunden, dass der Auerswald Dienst im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung, die durch Antworten auf „Frequently Asked Questions“ (FAQ) und ggfs. weitere, in der Leistungsbeschreibung referenzierte Dokumente ergänzt wird, betrieben wird. Soweit in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich anders vereinbart, setzt Auerswald angemessene wirtschaftliche Maßnahmen ein, damit der Auerswald Dienst in der üblichen Betriebszeit, wie sie in der Leistungsbeschreibung angegeben ist, verfügbar ist. Soweit der Auerswald Dienst außerhalb der Betriebszeit erreichbar ist, kann der Kunde den Auerswald Dienst nutzen; eine Verfügbarkeit wird jedoch nicht gewährleistet. Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Gewährleistung ausschließlich im Verhältnis des Kunden zu Auerswald besteht und abzuwickeln ist, selbst wenn dem Kunden der Vertrag mit Auerswald über einen Reseller vermittelt wurde.
- 4.5 Drittanbieterdienste.** Soweit in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist Auerswald nicht verantwortlich für Drittanbieterdienste, die über Schnittstellen oder in vergleichbarer Weise an die Auerswald Dienste angebunden sind. Die Nutzung der Drittanbieterdienste durch den Kunden richtet sich ausschließlich nach den Vertragsbedingungen des Anbieters dieser Dienste.
- 4.6 Sicherheit.** Auerswald verpflichtet sich, wirtschaftlich angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz seiner Systeme vor unbefugter Offenlegung und Veränderung zu ergreifen. Die Sicherheitsmaßnahmen von Auerswald umfassen: **(i)** die Speicherung von Kundendaten auf Servern an physisch abgesicherten Standorten; und **(ii)** den Einsatz von Firewalls, Zugangskontrollen und ähnlichen Sicherheitstechnologien zum Schutz der Kundendaten vor unautorisierter Offenlegung und Veränderung. Zusätzliche Sicherheitskontrollen und weitere technische und organisatorische Maßnahmen in Bezug auf personenbezogene Daten sind im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt (siehe **Annex 1**).

5. NUTZUNGSRECHTE.

- 5.1 Nutzung der Auerswald Dienste.** Der Kunde ist berechtigt, den Auerswald Dienst mit der vereinbarten Anzahl Autorisierter Nutzer zu nutzen. Auerswald gewährt dem Kunden das Recht zur Nutzung weltweit, nicht exklusiv, nicht übertragbar, nicht unterlizenzierbar und zeitlich begrenzt auf die jeweilige Abonnementdauer. Das Nutzungsrecht bezieht sich auf den Auerswald Dienst in seiner jeweils aktuellen Form und setzt voraus, dass der Kunde die Bestimmungen dieser AGB SaaS einhält.
- 5.2 Vermarktung.** Der Kunde ist nicht berechtigt, den oder die gebuchten Auerswald Dienst(e) eigenständig oder in Kombination mit anderen Leistungen an Dritte zu vermarkten oder Dritten anderweitig für deren Zwecke zur Verfügung zu stellen oder



Dritten für deren Zwecke Zugang zu gewähren, es sei denn, dies ist in diesen AGB SaaS oder der jeweiligen Dokumentation ausdrücklich so vorgesehen.

- 5.3 Bearbeitung.** Der Kunde ist nicht berechtigt, den Auerswald Dienst zu bearbeiten, zu modifizieren, zurückzuentwickeln („reverse engineering“), mit Ausnahme des Zwecks der Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen gemäß §§ 69d Abs. 2 und 3, 69e UrhG.
- 5.4 Keine Umgehung von Schutzmaßnahmen.** Der Kunde darf keine Schutz- oder Sicherheitsmaßnahmen, Begrenzungen des Entgelts oder andere Maßnahmen zur Begrenzung der Nutzung (Nutzungskontrolle) umgehen oder durchbrechen.
- 5.5 Client-Komponenten.** Sollte im Zusammenhang mit einem Auerswald Dienst eine Überlassung von Client-Komponenten erfolgen, richten sich die Nutzungsrechte nach der oder den zugehörige(n) EULA(s).

6. ENTGELTE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN.

- 6.1 Entgelte.** Der Kunde hat die gemäß den abonnierten Auerswald Dienst(en) und der jeweils zugrundeliegenden Leistungsbeschreibung anfallenden Entgelte zu entrichten, sofern nicht ein kostenfrei nutzbarer Auerswald Dienst ausgewählt wurde. Sind in der Leistungsbeschreibung Festlegungen zu den Zahlungsbedingungen getroffen, haben diese Vorrang vor den Bestimmungen dieser Ziff. 6.
- 6.2 Abrechnung von Entgelten.** Feste Entgelte fallen im Voraus an und werden dem Kunden im vereinbarten Turnus, i. d. R. monatlich, im Voraus in Rechnung gestellt. Sie werden zeitanteilig für den Rest des Kalendermonats berechnet, in dem das Abonnement für den jeweiligen Auerswald Dienst beginnt, sowie für den Kalendermonat, in dem das Abonnement endet.

Wird ein Auerswald Dienst verbrauchsabhängig, z. B. nach Telefonminuten, abgerechnet oder werden bei der Nutzung eines Auerswald Dienstes die dafür vereinbarten Grenzen, z. B. Speichervolumen, überschritten, werden diese dem Kunden im vereinbarten Turnus, i. d. R. monatlich, nachträglich berechnet.

Einmalentgelte, z. B. ein Entgelt für die Anmeldung, werden nach Wahl von Auerswald unmittelbar bei Anmeldung zu dem jeweiligen Auerswald Dienst berechnet, oder mit der ersten Monatsrechnung.

- 6.3 Zusatzleistungen.** Auerswald kann alle Serviceleistungen, Produkte, Funktionen oder sonstige Gegenstände oder Leistungen, die nicht vom gebuchten Auerswald Dienst bzw. dem zugehörigen Abonnement umfasst sind, z. B. Implementierungs- oder Beratungsleistungen, gesondert in Rechnung stellen. Sofern dafür kein Entgelt im Voraus

vereinbart wurde, kann Auerswald dafür die zum jeweiligen Zeitpunkt allgemein geltenden Listenpreise von Auerswald ansetzen.

Werden dabei Leistungen nach Zeitaufwand/Materialaufwand abgerechnet, basiert diese Abrechnung auf der aufgewendeten Arbeitszeit, der Reise- und einer eventuellen Wartezeit. Werden Stunden- oder Monatsätze in Rechnung gestellt, wird jede begonnene Stunde mithilfe eines anteiligen Abrechnungssatzes abgerechnet. Für Serviceleistungen, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Auerswald (Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr deutscher Zeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von Auerswald) erbracht werden sollen, werden Zuschläge berechnet. Außerdem berechnet Auerswald Nebenkosten, z. B. Kosten für notwendige Reisen und Unterbringung.

Der Kunde kann jederzeit von Auerswald eine Übersicht der aktuellen Listenpreise und die für den Standort des Kunden geltenden Stundensätze anfordern.

6.4 Zahlungsbedingungen. Rechnungen werden grundsätzlich per E-Mail an die vom Kunden bei der Anmeldung angegebene E-Mail-Adresse versandt. Per E-Mail versandte Rechnungen gelten an dem Tag, an dem sie versandt wurden, als zugegangen. Eine Papierversion kann auf Anfrage zusätzlich versandt werden; dies verschiebt das Empfangsdatum jedoch nicht. Auerswald behält sich vor, die Kosten für die zusätzliche Papierrechnung an den Kunden weiter zu belasten.

Alle Beträge sind zehn (10) Tage nach dem Datum der Rechnung ohne Aufrechnung oder Abzüge fällig, falls nicht im Einzelfall abweichend vereinbart. Je nach Zahlungsmittel kann Auerswald einen entsprechenden Einzug der Beträge veranlassen. Die Zahlung auf eine Rechnung muss in der auf der Rechnung angegebenen Währung erfolgen.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass das bei der Anmeldung angegebene Zahlungsmittel, z. B. eine Kreditkarte, für alle Beträge verwendet wird, die während des Abonnements der gebuchten Auerswald Dienste fällig werden; das gilt auch für einmalige Entgelte. Ausnahmen z. B. für Serviceleistungen sind gesondert zu vereinbaren. Der Kunde wird je nach Zahlungsmittel die entsprechenden Erklärungen abgeben und ggfs. erforderliche Autorisierungen vornehmen, etwa für eine sogenannte „starke Kundenauthentifizierung“ (SCA).

Sofern und sobald dies von Auerswald angeboten wird, kann der Kunde das Zahlungsmittel während der Abonnementslaufzeit wechseln.

Hat der Kunde eine Kreditkarte als Zahlungsinstrument angegeben, kann Auerswald veranlassen, dass die Kreditkarte am Datum der Rechnung belastet wird.

Dem Kunden kann als Zahlungsmittel das Lastschriftverfahren angeboten werden. Der Kunde muss dafür ein Bankkonto bei einer Bank in der Single European Payments Area (SEPA) verwenden und ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen, mit dem Auerswald

bzw. ein von Auerswald beauftragtes Zahlungsinstitut bevollmächtigt wird, die Bank des Kunden anzuweisen, das Konto des Kunden in Höhe des jeweiligen Rechnungsbetrags zu belasten und in dem der Kunde einwilligt, dass die Vorabankündigungsfrist vor Belastung des Kontos von vierzehn (14) Tagen auf einen (1) Tag reduziert wird. In diesem Fall kann Auerswald veranlassen, dass das Konto automatisch und am jeweiligen Fälligkeitsdatum, i. d. R. monatlich, mit den ausstehenden Beträgen belastet wird. Einmalige Zahlungen werden frühestens fünf (5) Arbeitstage nach Zugang der Rechnung vom Konto abgebucht. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass das Konto jederzeit über eine ausreichende Deckung am Fälligkeitsdatum / an den Fälligkeitsdaten verfügt und, sollte dies nicht der Fall sein, hat Auerswald einen daraus entstehenden Schaden, z. B. Rücklastschriftentgelte der Bank, zu ersetzen.

- 6.5 Streitigkeiten, Verzug.** Ist der Kunde der Auffassung, dass eine Rechnung nicht korrekt ist, hat er sich mindestens in Textform (E-Mail) innerhalb von sechzig (60) Tagen ab dem Zugang der betreffenden Rechnung an Auerswald zu wenden, um einen Anspruch auf eine Berichtigung oder auf eine Gutschrift zu haben. Diese Frist gilt nicht, wenn auf Seiten von Auerswald Vorsatz vorlag; in diesem Fall gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Auerswald kann wegen Nichtzahlung unbestrittener Entgelte den Zugriff auf die abonnierten Auerswald Dienste aussetzen.

Der Kunde kann Entgelte und Ansprüche gegenüber Auerswald nur gegeneinander aufrechnen oder zurückhalten, wenn Auerswald dem ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat oder wenn die Ansprüche von Auerswald nicht bestritten werden oder wenn sie von einem zuständigen Gericht oder einer Behörde rechtskräftig bestätigt wurden.

Auerswald behält sich vor, im Fall eines Zahlungsverzugs den dann geltenden, gesetzlich zulässigen Zinssatz für den Geschäftsverkehr in Rechnung stellen. Auerswald behält sich vor, für die zweite und jede weitere Mahnung eine Mahnkostenpauschale oder tatsächliche Mahnkosten entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen zu berechnen. Wenn Auerswald Vollstreckungsmaßnahmen oder Beitreibungsmaßnahmen durch Dritte für erforderlich erachtet, trägt der Kunde auch die Auerswald dadurch entstehenden Kosten, einschließlich der Gebühren eines Rechtsanwalts.

- 6.6 Steuern.** Die Entgelte verstehen sich ohne Umsatzsteuer oder sonstige Steuern, Abgaben oder Zölle, die von den Steuerbehörden erhoben werden. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Bezahlung solcher Steuern, Abgaben oder Zölle; ausgenommen sind lediglich die Steuern, die auf den Erträgen von Auerswald basieren. Sollte Auerswald rechtlich dazu verpflichtet sein, Steuern, für die der Kunde verantwortlich ist, für die Steuerbehörden einzubehalten und an diese abzuführen, wird Auerswald dem Kunden den entsprechenden Betrag in Rechnung stellen, es sei denn, der



Kunde legt Auerswald eine gültige Freistellungsbescheinigung von der jeweils zuständigen Steuerbehörde vor.

- 6.7 Änderungen von Entgelten.** Auerswald kann die Entgelte ändern, vorausgesetzt, diese Änderungen sind durch Änderungen der Kostenstruktur von Auerswald in den Bereichen Personal, Material, Hosting, Serviceleistungen für die Auerswald Dienste, etwa in Form von Drittanbieterdiensten oder durch andere Kostenfaktoren, bedingt. In diesem Fall benachrichtigt Auerswald den Kunden darüber mindestens in Textform (E-Mail) mit einer Vorankündigung von dreißig (30) Tagen. Wenn für ein Abonnement ein Mindestzeitraum vereinbart war, erhöht Auerswald die Entgelte während der ersten zwölf (12) Monate dieses Mindestzeitraums auch dann nicht, wenn sich Auerswald nicht ausdrücklich zu einer Entgeltstabilität verpflichtet hat.

Wenn der Kunde die Anpassung nicht annehmen möchte, kann der Kunde das betroffene Abonnement mit Wirkung zu dem Zeitpunkt kündigen, an dem die Anpassung wirksam wird. In diesem Fall sendet der Kunde Auerswald ein Kündigungsschreiben zu. Wenn eine Änderung der Entgelte für Auerswald gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist, z. B. wegen der Einführung einer Steuer oder der Veränderung der Umsatzsteuer, benachrichtigt Auerswald den Kunden ebenfalls über die Veränderung; der Kunde hat jedoch kein Kündigungsrecht.

Auerswald behält sich vor, jederzeit Eigenschaften und Funktionen zu den vom Kunden gebuchten Auerswald Diensten hinzuzufügen, die nur gegen zusätzliches Entgelt erhältlich sind.

7. PFLICHTEN DES KUNDEN.

- 7.1 Allgemein.** Der Kunde ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass seine Autorisierten Nutzer – soweit anwendbar – die nachfolgenden Pflichten einhalten und umsetzen. Der Kunde haftet Auerswald gegenüber für das Verhalten der Autorisierten Nutzer.
- 7.2 Nutzungsvoraussetzungen.** Der Kunde erfüllt auf eigene Kosten die Nutzungsvoraussetzungen, die erforderlich sind, um den Auerswald Dienst zu nutzen. Die Nutzungsvoraussetzungen sind in der Leistungsbeschreibung niedergelegt.
- 7.3 Zugangsdaten.** Der Kunde wird die Zugangsdaten zum Auerswald Dienst unzugänglich aufbewahren und geheim halten.
- 7.4 Datensicherung.** Der Kunde sichert Kundendaten durch regelmäßige Backups an einem Ort außerhalb des Auerswald Dienstes.
- 7.5 Verhaltenspflichten.** Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der nachfolgenden Regelungen bei der Verwendung des Auerswald Dienstes verantwortlich. Der Kunde darf insbesondere nicht: **(i)** mit seinem Nutzungsverhalten gegen die guten Sitten verstoßen, **(ii)** gewerbliche Schutz- und Urheberrechte oder sonstige Eigentumsrechte Dritter verletzen, **(iii)** Inhalte mit Viren, sog. Trojanischen

Pferden oder sonstige Programmierungen, welche den Auerswald Dienst beschädigen können, übermitteln oder **(iv)** pornografische Inhalte, Werbung, unaufgeforderte E-Mails (Spam) oder unzutreffende Warnungen vor Viren, Fehlfunktionen und dergleichen verbreiten oder zur Teilnahme an Gewinnspielen, Schneeballsystemen und vergleichbaren Aktionen auffordern. Es sind ferner jegliche Handlungen zu unterlassen, die geeignet sind: **(i)** eine übermäßige Belastung des Auerswald Dienstes herbeizuführen oder in sonstiger Weise die Funktionalität der zugrunde liegenden technischen Infrastruktur zu beeinträchtigen oder zu manipulieren oder **(ii)** die Integrität, Stabilität oder die Verfügbarkeit des Auerswald Dienstes zu gefährden.

8. PFLICHTVERLETZUNG, GEWÄHRLEISTUNG.

8.1 Allgemein. Soweit nachfolgend nicht anders geregelt, gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Auerswald haftet jedenfalls nicht für Mängel: **(i)** die in oder aus Drittanbieterdiensten resultieren, **(ii)** die durch Missbrauch oder Nichtbefolgung der Dokumentation durch den Kunden entstehen, **(iii)** die durch Änderungen des Auerswald Dienstes, die nicht durch Auerswald durchgeführt wurden, entstehen oder **(iv)** die in einer Version bestehen, die nicht die aktuelle Version des Auerswald Dienstes ist; dies gilt insbesondere für Client-Komponenten.

8.2 Sperre. Auerswald kann den Zugang des Kunden zu den Auerswald Diensten (temporär) sperren, wenn: **(i)** der Kunde gegen Verpflichtungen aus diesen AGB SaaS verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung nicht unverzüglich abstellt, **(ii)** der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung um zehn (10) oder mehr Werkzeuge in Verzug ist, **(iii)** der Kunde nach eine Beschränkung des Nutzungsumfangs überschritten hat und diese, trotz Benachrichtigung von Auerswald, beibehält, **(iv)** die Sperre erforderlich ist, um Schaden oder Haftung gegenüber anderen Kunden oder Dritten zu verhindern oder **(v)** die Sperre erforderlich ist, um die Sicherheit, Stabilität, Verfügbarkeit oder Integrität des Auerswald Dienstes zu wahren. Sofern diese Vereinbarung nicht gekündigt wird, wird Auerswald mit dem Kunden zusammenarbeiten, um den Zugang zum Auerswald Dienst unverzüglich wiederherzustellen, sobald Auerswald verifiziert hat, dass der Kunde den Grund für die Sperre beseitigt hat.

8.3 Sachmängel. Im Falle eines Sachmangels wird Auerswald diesen Sachmangel unverzüglich beseitigen. Über die Art und Weise der Sachmängelbeseitigung entscheidet Auerswald. Kann ein Sachmangel nicht unverzüglich abschließend beseitigt werden, kann Auerswald die Folgen des Sachmangels durch einen Workaround beseitigen, soweit der Workaround für den Kunden zumutbar ist. Auerswald wird den Sachmangel sodann innerhalb angemessener Zeit beseitigen. Das Recht des Kunden auf Selbstvornahme ist ausgeschlossen.

8.4 Rechtsmängel. Liegt ein Rechtsmangel eines Auerswald Dienstes vor, kann Auerswald den Rechtsmangel nach eigenem Ermessen dadurch beseitigen, dass Auerswald: **(i)** sich eine Lizenz für den betroffenen Teil des Auerswald Dienstes beschafft, **(ii)** den Auerswald Dienst dergestalt modifizieren, dass eine Verletzung

vermieden wird, aber der Auerswald Dienst im Wesentlichen gleichwertig ist oder **(iii)** die Bestellung für den betroffenen Auerswald Dienst kündigt und alle im Voraus gezahlten Abonnementgebühren für den gekündigten Teil der maßgeblichen Abonnementdauer an den Kunden zurückerstattet.

8.5 Freistellung durch Auerswald. Macht ein Dritter in Bezug auf den Auerswald Dienst Ansprüchen geltend, übernimmt Auerswald die Verteidigung gegen diese Ansprüche und stellt Auerswald den Kunden von diesen Ansprüchen frei, wenn Auerswald diesen Rechtsmangel zu vertreten hat. Die Freistellungspflicht greift erst in Bezug auf rechtskräftig festgestellte Ansprüche des Dritten.

8.6 Freistellung durch den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, Auerswald gegen alle Ansprüche und Verbindlichkeiten Dritter zu verteidigen und von diesen freizustellen, die sich auf Grundlage von Kundendaten oder einer Verletzung oder angeblichen Verletzung der Bestimmungen unter Ziffer 7 (Pflichten des Kunden) ergeben.

8.7 Verfahren. Die Verteidigungs- und Freistellungspflichten jeder Partei gelten unter der Voraussetzung, dass die zur Freistellung verpflichtete Partei: **(i)** die schriftliche Mitteilung bezüglich einer Forderung unverzüglich erhält, **(ii)** das ausschließliche Recht hat, die Untersuchung, Verteidigung und Beilegung der Forderung zu kontrollieren und zu leiten und **(iii)** jede vernünftigerweise erforderliche Unterstützung der freigestellten Partei auf Kosten (in Bezug auf angemessene Auslagen) der zur Freistellung verpflichteten Partei erhält. Die zur Freistellung verpflichtete Partei darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der freigestellten Partei keine Vergleiche abschließen oder Ansprüche anerkennen, wenn der Vergleich / das Anerkenntnis erfordern würde, dass die freigestellte Partei ein Verschulden zugibt, Beträge zahlt, die die zur Freistellung verpflichtete Partei im Rahmen dieses Abschnitts zahlen muss, oder andere Maßnahmen (als in Bezug auf den Auerswald Dienst oder Funktionen) ergreift oder unterlässt. Die freigestellte Partei kann auf eigene Kosten durch einen von ihr gewählten Rechtsbeistand an einer Klage teilnehmen.

9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.

9.1 Haftungsbeschränkung. Soweit in dieser Ziffer nicht anders geregelt, haften die Parteien und ihre Lieferanten nur für eine leicht fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Vereinbarung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung die andere Partei regelmäßig vertrauen kann („Kardinalpflicht“) und haften die Parteien und ihre Lieferanten der Höhe nach nur für den Schaden, der typischerweise vorhersehbar ist. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

Dies gilt auch, wenn es sich um mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn handelt.

- 9.2 Typischerweise vorhersehbarer Schaden.** Die Parteien vereinbaren, dass der typischerweise vorhersehbare Schaden für alle Schäden unter diesem Vertrag, die von der haftenden Partei und ihren Lieferanten verursacht werden, nicht den Betrag, den der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor dem Datum der Geltendmachung des Anspruchs tatsächlich an Auerswald für die betroffenen Auerswald Dienste oder damit verbundene Dienstleistungen gezahlt hat oder zu zahlen hat, übersteigt. Diese Ziffer 9 gilt jedoch nicht für: **(i)** Verteidigungskosten und Schadensersatz, die von einer zur Freistellung verpflichteten Partei an Dritte gemäß Ziffer 8 (Freistellung) zu zahlen sind und **(ii)** Zahlungsverpflichtungen des Kunden, wie ausdrücklich in dieser Vereinbarung vorgesehen.
- 9.3 Ausnahmen.** Keine der Beschränkungen unter dieser Ziffer 9 schließt die Haftung einer der Parteien für Schäden aus, die unmittelbar entstehen aus: **(i)** Vorsatz, **(ii)** grober Fahrlässigkeit, **(iii)** schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, **(iv)** Verletzung einer Garantie, die ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet werden muss oder **(v)** zwingender Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 9.4 Verschuldensunabhängige Haftung.** Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass die verschuldensunabhängige Haftung von Auerswald im Rahmen von mietrechtlichen und ähnlichen Nutzungsverhältnissen für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen ist. Auerswald haftet für solche Mängel und Verstöße nur, wenn Auerswald schuldhaft gehandelt hat (*Vertretenmüssen*) und nur gemäß der in dieser Vereinbarung vereinbarten Haftungsbeschränkungen. Ferner ist das Recht auf Selbstbeseitigung eines Mangels gemäß § 536a Absatz 2 BGB ausgeschlossen.
- 10. LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG.**
- 10.1 Laufzeit.** Diese Vereinbarung gilt ab dem Datum des Inkrafttretens des Vertrags zwischen Auerswald und dem Kunden. Die zwischen den Parteien vereinbarte Vertragsdauer ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. der vereinbarten Abonnementdauer.
- 10.2 Abonnementdauer und Verlängerung.** Mit dem Abschluss dieser Vereinbarung bzw. einer Bestellung für den Erwerb eines Auerswald Dienstes erklärt sich der Kunde damit einverstanden, die anfallenden Entgelte gemäß dem Zahlungsrhythmus zu zahlen, der für die vom Kunden gebuchte Variante des jeweiligen Auerswald Dienstes vorgesehen ist (vgl. Leistungsbeschreibung). Wenn kein anderes Startdatum für die Bereitstellung des Auerswald Dienstes vereinbart wurde, beginnt das Abonnement und damit die Mindestlaufzeit, sobald der Kunde für den gebuchten Auerswald Dienst freigeschaltet wird.
- 11. KÜNDIGUNG.**
- 11.1 Kündigung.** Die Möglichkeiten zur ordentlichen Kündigung bestimmen sich nach der bei Abschluss des Abonnements bestimmten Mindestlaufzeit bzw. Kündigungsfrist,

andernfalls nach der Leistungsbeschreibung. Im Übrigen ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

11.2 Kündigung aus wichtigem Grund. Jede Partei kann diese Vereinbarung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Kündigt Auerswald diese Vereinbarung aus wichtigem Grund gemäß werden alle Zahlungen für den verbleibenden Teil der Abonnementdauer fällig und sind vom Kunden unverzüglich zu zahlen. Wenn der Kunde diese Vereinbarung aus wichtigem Grund kündigt, erhält der Kunde eine Rückerstattung des im Voraus gezahlten Betrags für den gekündigten Teil der maßgeblichen Abonnementdauer.

11.3 Auswirkung der Kündigung. Mit Beendigung dieser Vereinbarung ist der Kunde nicht mehr berechtigt, den Auerswald Dienst zu nutzen. Auerswald ist berechtigt, den Auerswald Dienst zu sperren bzw. so einzustellen, dass der Kunde nur noch die Kundendaten sichern kann. Der Kunde muss unverzüglich etwaige, im Auerswald Dienst gespeicherten Kundendaten sichern. Spätestens dreißig (30) Tage ab dem Datum der Beendigung werden die Kundendaten von Auerswald gelöscht.

12. DATENSCHUTZ.

Für Kunden, bei denen die Nutzung der Auerswald Dienste die Verarbeitung von „personenbezogenen Daten“ im Sinne DSGVO oder einer gleichwertigen Gesetzgebung beinhaltet, gilt der zwischen den Parteien vereinbarte separate Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“), der dieser Vereinbarung als **Annex 1** beiliegt und einen integralen Teil davon bildet.

13. VERTRAULICHE INFORMATIONEN.

13.1 Geheimhaltungspflicht. Jede Partei (als empfangende Partei): **(i)** muss die Vertraulichen Informationen der anderen Partei vertraulich behandeln und darf diese nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, dies ist durch diese Vereinbarung gestattet und **(ii)** darf die Vertraulichen Informationen der anderen Partei nur zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen und zur Ausübung ihrer Rechte aus dieser Vereinbarung verwenden. Jede Partei kann die Vertraulichen Informationen der anderen Partei mit ihren Mitarbeitern, Agenten oder Auftragnehmern und mit denen ihrer Verbundenen Unternehmen teilen, sofern diese ein berechtigtes Interesse an der Kenntnis der Vertraulichen Informationen haben (was für Auerswald auch die genannten Subunternehmer einschließt), vorausgesetzt, dass die Partei für die Einhaltung der Bestimmungen dieses Abschnitts (Ziffer 11) durch jegliche Empfänger verantwortlich bleibt und dass diese Empfänger an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind, die nicht weniger streng sind als die in diesem Abschnitt dargelegten.

13.2 Ausschlüsse. Diese Geheimhaltungspflichten gelten nicht für (und Vertrauliche Informationen beinhalten nicht) Informationen, die: **(i)** ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich bekannt sind oder werden, **(ii)** der empfangenden Partei

vor Erhalt der Vertraulichen Informationen bekannt waren, **(iii)** die empfangende Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht erhalten hat oder **(iv)** von der empfangenden Partei erarbeitet werden, ohne die Vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu verwenden. Eine Partei kann auch die Vertraulichen Informationen der anderen Partei in dem gesetzlich oder durch Gerichtsbeschluss vorgeschriebenen Umfang offenlegen, vorausgesetzt, sie informiert die andere Partei im Voraus (sofern gesetzlich zulässig) und unterstützt die andere Partei bei allen Bemühungen, eine vertrauliche Behandlung der Informationen zu erhalten.

14. ALLGEMEINES.

14.1 Abtretung. Keine der Parteien darf diese Vereinbarung sowie Rechte und Pflichten unter dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten, mit der Ausnahme, dass jede Partei diese Vereinbarung sowie die Rechte und Pflichten hierunter ohne Zustimmung im Zusammenhang mit einer Fusion, Reorganisation, Übernahme oder sonstigen Übertragung aller oder im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte oder stimmberechtigten Wertpapiere abtreten kann. Jeder Versuch, diese Vereinbarung sowie der Rechte und Pflichten hierunter zu übertragen oder abzutreten, ist ungültig, außer wenn dies ausdrücklich genehmigt wurde. Diese Vereinbarung ist bindend und gilt zugunsten der zulässigen Rechtsnachfolger und Zessionare jeder Partei. Vorstehendes lässt jedoch die Möglichkeiten der Parteien nach § 354a HGB unberührt.

14.2 Mitteilungen. Jede Mitteilung oder Kommunikation im Rahmen dieser Vereinbarung muss zumindest in Textform erfolgen. Der Kunde muss alle Mitteilungen im Rahmen dieser Vereinbarung (einschließlich Mitteilungen über Verstöße gegen diese Vereinbarung sowie Gewährleistungs- und Freistellungsansprüche) entweder per Post oder per E-Mail an Auerswald senden. Mündliche Mitteilungen werden schriftlich vom Mitteilenden bestätigt. Auerswald kann auch Mitteilungen, die den Auerswald Dienst betreffen, oder andere geschäftsbezogene Mitteilungen, durch deutlich sichtbare Veröffentlichung der Mitteilung auf dem Auerswald Dienst bereitstellen. Jede Partei stimmt dem Erhalt elektronischer Mitteilungen zu.

14.3 Werbung. Sofern in der jeweiligen Bestellung nicht anders festgelegt, kann Auerswald den Namen, das Logo und die Marken des Kunden verwenden, um den Kunden auf der Webseite von Auerswald und anderen Marketingmaterialien als Auerswald Kunden aufzuführen.

14.4 Subunternehmer. Auerswald kann Subunternehmer einsetzen und ihnen gestatten, die Auerswald gewährten Rechte auszuüben, um den Auerswald Dienst und die damit verbundenen Dienste im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung zu stellen, einschließlich z. B. des Hosting-Dienstes von Auerswald. Vorbehaltlich aller Bestimmungen und Bedingungen dieser Vereinbarung bleibt Auerswald jedoch verantwortlich für: **(i)** die Einhaltung der Bedingungen dieser Vereinbarung durch ihre

Subunternehmer und **(ii)** die Gesamtleistung der Auerswald Dienste, falls und wie in dieser Vereinbarung gefordert. Unterauftragsverarbeiter personenbezogener Daten können zusätzlichen Bestimmungen unterliegen, siehe den entsprechenden AVV für weitere Einzelheiten.

- 14.5 Unabhängige Vertragspartner.** Die Parteien dieser Vereinbarung sind unabhängige Vertragspartner, und diese Vereinbarung begründet kein Partnerschafts-, Joint-Venture-, Arbeits-, Franchise- oder Agenturverhältnis. Keine der Parteien ist befugt, die andere Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung zu verpflichten oder Verpflichtungen im Namen der anderen Partei einzugehen.
- 14.6 Höhere Gewalt.** Die Parteien haften nicht für eine Verzögerung oder Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung, wenn die Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle liegen, z. B. Streik, Epidemien, Pandemien, Blockade, Krieg, Terroranschlag, Unruhen, Naturkatastrophen, Ausfall oder Einschränkung von Stromversorgung, Telekommunikation oder von Datennetzen und -diensten, oder Regierungsmaßnahmen.
- 14.7 Export.** Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle erforderlichen Export- oder Importgenehmigungen für die Nutzung der Auerswald Dienste und für Kundendaten einzuholen.
- 14.8 Änderungen, Verzichtserklärungen.** Jede Änderung oder Ergänzung dieser Vereinbarung muss schriftlich erfolgen und von einer vertretungsberechtigten Person jeder Partei durchgeführt werden. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Vereinbarung und einer Bestellung hat diese Vereinbarung Vorrang, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Eine Verzichtserklärung wird nicht implizit aus dem Verhalten oder dem Versäumnis, Rechte aus dieser Vereinbarung durchzusetzen oder auszuüben, abgeleitet. Verzichtserklärungen müssen schriftlich erfolgen und von einer vertretungsberechtigten Person der verzichtenden Partei ausgefertigt werden.
- 14.9 Salvatorische Klausel.** Sollte eine Bestimmung oder ein Teil dieser Vereinbarung unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Auerswald und der Kunde sind im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben verpflichtet, die unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommend wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung des Inhaltes dieser Vereinbarung herbeigeführt wird. Entsprechendes gilt für Regelungslücken.
- 14.10 Keine Rechte Dritter.** Diese Vereinbarung verleiht keinem Dritten das Recht, eine Bestimmung dieser Vereinbarung durchzusetzen. Der Kunde erkennt an, dass jede



Bestellung nur die Nutzung durch und für die in der Bestellung genannte(n) juristische(n) Person(en) erlaubt.

14.11 Vollständige Vereinbarung. Diese Vereinbarung stellt die vollständige und ausschließliche Vereinbarung der Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar. Sie ersetzt alle früheren oder gleichzeitigen mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen, Angebote und Erklärungen in Bezug auf die Auerswald Technologie oder einen anderen Gegenstand, der unter diese Vereinbarung fällt. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf gelten nicht für diesen Vertrag. Alle vom Kunden gestellten Bedingungen (auch im Rahmen einer Bestellung des Kunden oder einer anderen vom Kunden verwendeten Geschäftsform) dienen nur zu Verwaltungszwecken und haben keine Rechtswirkung. Es können mehrere Ausfertigungen dieser Vereinbarung unterzeichnet werden, auch in elektronischer Form, von denen jede als Original gilt und alle Ausfertigungen zusammen ein und dieselbe Vereinbarung bilden.

14.12 Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist Braunschweig, Deutschland.



Annex 1 – Auftragsverarbeitungsvertrag

Auftragsverarbeitungsvertrag

Auftragsverarbeitungsvereinbarung im Sinne des Art. 28 Abs. 3 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

zwischen dem im Hauptvertragsdokument des SaaS-Vertrages genannten Kunden

(„**Auftraggeber**“)

und

Auerswald GmbH & Co. KG
Vor den Grashöfen 1

38162 Cremlingen

(„**Auftragnehmer**“)

(nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“ und je einzeln „**Partei**“ genannt)

Präambel

Aufgrund des zwischen den Parteien abgeschlossenen Vertrags (nachfolgend „**Hauptvertrag**“ genannt) erhält und verarbeitet der Auftragnehmer im Rahmen der von ihm bereitgestellten SaaS-Services personenbezogene Daten des Auftraggebers und all jener Personen, die über den Auftraggeber die Leistungen des Hauptvertrages nutzen (nachfolgend „**Nutzer**“ genannt), beispielsweise Teilnehmer an einer Videokonferenz. Im Rahmen der Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber verarbeitet der Auftragnehmer zu diesem Zweck die vom Auftraggeber übermittelten personenbezogenen Daten. Die Datenverarbeitung in der Beziehung zwischen dem Auftraggeber und der über ihn einbezogenen Nutzer der SaaS-Services ist nicht Gegenstand dieses Auftragsverarbeitungsvertrages.

Beschreibung des Auftraggebers: *siehe Beschreibung im Hauptvertrag.*

Der Auftragnehmer ist ein Anbieter von maßgeschneiderten Kommunikationslösungen, insbesondere im Bereich VoIP/All-IP, ISDN und analog.

Die Parteien schließen daher diesen Auftragsverarbeitungsvertrag (nachfolgend „**Vereinbarung**“ genannt), um die rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer zu gewährleisten. Die Vereinbarung konkretisiert insoweit die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Auftragnehmers.

Dies vorausgeschickt vereinbaren die Parteien:

1. Anwendungsbereich

- 1.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers zur Erfüllung der ihm aufgrund des Hauptvertrags obliegenden Leistungspflichten. Die personenbezogenen Daten sind in den Datenschutzdetails des Hauptvertrages beschrieben (nachfolgend: „**Daten**“).
- 1.2 Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung, die Datenverarbeitungsvorgänge und der Kreis der betroffenen Personen ergeben sich aus **Annex 1.3 (Details über die Datenverarbeitung)**.
- 1.3 Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten nach den Regelungen des Hauptvertrags, dieser Vereinbarung und auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers hin.
- 1.4 Ist der Auftragnehmer der Ansicht, eine Weisung des Auftraggebers verstoße gegen die Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“) oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder deren Mitgliedstaaten, wird er den Auftraggeber darauf hinweisen. Der Auftragnehmer ist in diesen Fällen berechtigt, die Durchführung der Weisung auszusetzen, bis der Auftraggeber die Weisung bestätigt oder abändert.

2. Pflichten des Auftraggebers

- 2.1 Der Auftraggeber ist im Rahmen dieser Vereinbarung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und die Wahrung der Rechte der Betroffenen verantwortlich („Verantwortlicher“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Sollten Dritte gegen den Auftragnehmer aufgrund der Verarbeitung ihrer Daten Ansprüche geltend machen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer von allen solchen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen.
- 2.2 Der Auftraggeber ist Inhaber aller etwaigen erforderlichen Rechte, welche die Daten betreffen.
- 2.3 Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Daten durch den Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung oder seiner Weisungen feststellt.

3. Pflichten des Auftragnehmers

- 3.1 Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten im Rahmen des Hauptvertrags, dieser Vereinbarung sowie der speziellen Einzelweisungen des Auftraggebers. Er ist nicht berechtigt, die Daten unbefugt an Dritte weiterzugeben. Dies gilt nicht, wenn dies: **(i)**

im Einklang mit der Vereinbarung und dem Hauptvertrag geschieht, **(ii)** vom Auftraggeber schriftlich verlangt wird oder **(iii)** aufgrund gesetzlicher oder rechtlicher Anforderungen erforderlich ist. Der Auftragnehmer wird in Fällen der Ziffer **(iii)**, soweit dies das anwendbare Recht zulässt, den Auftraggeber vorab über die beabsichtigte Weitergabe informieren und sich mit diesem abstimmen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die Zugang zu den Daten haben, diese entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten.

- 3.2** Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer bei Kontrollen durch die Aufsichtsbehörden im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen, soweit diese Kontrollen die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer betreffen. Er wird dem Auftraggeber die Informationen zur Verfügung stellen, die dieser benötigt, um nachzuweisen, dass er hinsichtlich dieser Auftragsverarbeitung die Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts erfüllt hat.
- 3.3** Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber außerdem unter Berücksichtigung der Art der Datenverarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen auf schriftliche Anforderung bei der Einhaltung folgender Pflichten:
- 3.3.1** Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung personenbezogener Daten,
- 3.3.2** Meldung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an Aufsichtsbehörden und betroffene Personen,
- 3.3.3** ggfs. Durchführung einer Datenschutzfolgenabschätzung, soweit die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer davon betroffen ist,
- 3.3.4** ggfs. Durchführung einer erforderlichen vorherigen Konsultation der Datenschutzbehörde, soweit die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer davon betroffen ist.
- 3.4** Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm ein Verstoß gegen das Datenschutzrecht im Rahmen seiner Auftragsverarbeitung für den Auftraggeber bekannt wird.
- 3.5** Der Auftragnehmer verpflichtet die bei der Verarbeitung der Daten beschäftigten Personen auf den vertraulichen Umgang mit den Daten.
- 3.6** Für die Mitwirkungsleistungen nach Ziffern 3.2 und 3.3 kann der Auftragnehmer eine angemessene Vergütung verlangen. Für die Mitwirkungsleistung nach Ziffer 3.3.2 allerdings nicht, wenn die Verletzung auf seinem Verschulden beruht.

4. Technisch-organisatorische Maßnahmen

- 4.1** Der Auftragnehmer trifft die in **Annex 1.1** definierten technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Datenverarbeitung.

4.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit kann der Auftragnehmer die technischen und organisatorischen Maßnahmen jederzeit nach eigenem Ermessen ändern und alternative, adäquate Maßnahmen einsetzen. Änderungen sind zu dokumentieren und die Dokumentationen sind dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Wesentliche Änderungen sind dem Auftraggeber schriftlich anzuzeigen. Im Falle einer wesentlichen Änderung ist **Annex 1.1** entsprechend anzupassen.

5. Kontrollen

5.1 Der Auftraggeber überzeugt sich auf eigene Kosten vor Beginn der Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer und sodann regelmäßig, von den umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen nach **Annex 1.1** und dokumentiert das jeweilige Ergebnis. Der Auftraggeber ist zudem berechtigt, die Kontrolle der Maßnahmen im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer im erforderlichen Umfang durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende neutrale Dritte durchführen zu lassen. Kontrollen sind rechtzeitig im Vorfeld anzumelden und erfolgen während der Geschäftszeiten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber wird hierbei auf betriebliche Abläufe des Auftragnehmers angemessen Rücksicht nehmen.

5.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Durchführung einer umfassenden Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen. Der Nachweis der Umsetzung geeigneter Maßnahmen kann auch durch Vorlage aktueller Testate sowie von Berichten unabhängiger Prüfer (Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, etc.) erbracht werden. In diesem Fall ist eine Vor-Ort-Kontrolle durch den Auftraggeber ausgeschlossen.

5.3 Beauftragt der Auftraggeber einen Dritten mit der Durchführung der Kontrolle, hat der Auftraggeber den Dritten schriftlich gegenüber dem Auftragnehmer auf die Verschwiegenheit und Geheimhaltung zu verpflichten, es sei denn, dass der Dritte einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt. Auf Verlangen des Auftragnehmers wird ihm der Auftraggeber die Verschwiegenheitsverpflichtung unverzüglich vorlegen. Der Auftraggeber darf keinen Konkurrenten des Auftragnehmers mit der Kontrolle beauftragen.

5.4 Der Auftragnehmer kann für seinen Aufwand bei der Durchführung der Kontrollen eine angemessene Vergütung verlangen.

6. Unterauftragsverhältnisse

- 6.1** Der Auftragnehmer darf Unterauftragsverhältnisse hinsichtlich der Verarbeitung der Daten begründen. Die in **Annex 1.2** genannten Unterauftragsverarbeiter gelten mit Unterzeichnung dieser Vereinbarung als vom Auftraggeber akzeptiert.
- 6.2** Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über jede beabsichtigte Änderung eines Unterauftragnehmers oder einen neuen Unterauftragnehmer unterrichten.
- 6.3** Der Auftragnehmer wird die in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen, einschließlich der Gewährleistung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, an seine Unterauftragnehmer weitergeben. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen müssen den Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts entsprechen.
- 6.4** Der Auftragnehmer wird mit den Unterauftragnehmern eine Vertraulichkeits- bzw. Geheimhaltungsvereinbarung treffen, wenn diese nicht einer gesetzlichen Vertraulichkeits- bzw. Geheimhaltungspflicht unterliegen.

7. Rechte von betroffenen Personen

- 7.1** Die Rechte betroffener Personen sind gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.
- 7.2** Soweit eine betroffene Person ihre Rechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend macht, wird dieser das Ersuchen zeitnah an den Auftraggeber weiterleiten.
- 7.3** Soweit eine betroffene Person ihre Rechte gegenüber dem Auftraggeber geltend macht, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung dieser Ansprüche angemessen und im erforderlichen Umfang unterstützen, wenn der Auftraggeber den Anspruch ohne die Unterstützung des Auftragnehmers nicht erfüllen kann.
- 7.4** Der Auftragnehmer kann für die Unterstützungshandlungen nach Ziffer 7 dieser Vereinbarung eine angemessene Vergütung verlangen.

8. Datenschutzbeauftragter

Die für den Datenschutz verantwortliche Stelle beim Auftragnehmer kann wie folgt erreicht werden:

Auerswald GmbH & Co. KG
-Datenschutzbeauftragter-
Vor den Grashöfen 1
38162 Cremlingen
E-Mail: datenschutz@auerswald.de

9. Haftung

- 9.1** Die Bestimmungen über die Haftung, Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse des Hauptvertrages zugunsten des Auftragnehmers gelten für die Haftung für Datenschutzverstöße im Sinne dieser Vereinbarung entsprechend.
- 9.2** Sollte der Auftragnehmer aufgrund einer Verletzung von Datenschutzgesetzen durch den Auftraggeber von Dritten in Anspruch genommen werden, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer auf erstes Anfordern von der Haftung frei. Außerdem steht der Auftraggeber dem Auftragnehmer bei der Rechtsverteidigung im erforderlichen Umfang bei und erstattet dem Auftragnehmer alle aus dem Vorfall entstandenen Schäden, einschließlich der angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung.

10. Vertragsdauer und Rückgabe bzw. Löschung der Daten

- 10.1** Die Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Die Vereinbarung endet mit Beendigung des Hauptvertrags, der der Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer zugrunde liegt, ohne dass es einer gesonderten Kündigung der Vereinbarung bedarf.
- 10.2** Die Parteien werden bei Bedarf angemessene Überleitungsregelungen vereinbaren, um die Ordnungsmäßigkeit der zugrundeliegenden Verarbeitungsprozesse ggf. auch über das Ende des Hauptvertrags hinaus sicherzustellen.
- 10.3** Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Daten, Originaldatenträger bzw. Unterlagen, die vom Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung an ihn übergeben bzw. übermittelt wurden, nach: **(i)** Beendigung der Vereinbarung oder **(ii)** Aufforderung des Auftraggebers (je nachdem, was früher eintritt) entweder:
- an den Auftraggeber auszuhändigen,
 - an diesen zurückzuübermitteln oder
 - nach vorheriger Weisung des Auftraggebers datenschutzgerecht zu vernichten bzw. so von allen Datenspeichergeräten des Auftragnehmers zu löschen, dass diese Daten während oder nach der Entfernung nicht wiederherzustellen sind.

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber schriftlich bestätigen, dass die in dieser Ziff.10.3 beschriebenen Maßnahmen ordnungsgemäß ausgeführt wurden.

- 10.4** Dokumentation, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dient, ist durch den Auftragnehmer entsprechend den jeweils maßgeblichen Aufbewahrungsfristen über die Laufzeit der Vereinbarung hinaus aufzubewahren. Gleiches gilt für sonstige Unterlagen, die rechtlichen Aufbewahrungspflichten (z. B. aus dem Steuerrecht) unterliegen.

11. Sonstiges

- 11.1** Bei Änderungen der tatsächlichen Ausgestaltung der Leistungsbeziehungen zwischen den Parteien werden die Parteien die Annexe entsprechend anpassen und einvernehmlich austauschen. Mit Unterzeichnung der geänderten Annexe durch die Parteien werden diese wirksam und ersetzen insoweit die bislang geltenden Annexe.
- 11.2** Auf die Vereinbarung findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist Braunschweig.
- 11.3** Änderungen oder Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt für Änderung oder Aufhebung des vorstehenden Schriftformerfordernisses entsprechend.
- 11.4** Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt im Falle von Regelungslücken.

Annex 1.1: Technische und organisatorische Maßnahmen

Annex 1.2: Genehmigte Unterauftragnehmer und Tätigkeitsbereiche des Unterauftragnehmers

Annex 1.3: Details über die Umstände der Datenverarbeitung

Annex 1.1: Technische und organisatorische Maßnahmen

Der Auftragnehmer ist zur Sicherstellung des Datenschutzes verpflichtet. Er hat die folgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen während der Laufzeit des Vertrages zu ergreifen und aufrechtzuerhalten:

1. Zutrittskontrolle

Angemessene Maßnahmen zur Verhinderung des Zutritts unautorisierter Personen zum Datenverarbeitungsequipment, durch:

- Automatisiertes Zugangskontrollsystem,
- Schließsystem mit Codesperre,
- Lichtschranke, Bewegungsmelder,
- Schlüsselregelung (Schlüsselausgabe etc.),
- Chipkarten-/Transponder-Schließsystem,
- Sicherheitsschlösser,
- Personenkontrolle beim Empfang,
- Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal.

2. Zugangskontrolle

Angemessene Maßnahmen, die sicherstellen, dass diejenigen, die bei der Datenverarbeitung eingesetzt werden, lediglich Zugang zu solchen Daten haben, die von ihrer jeweiligen Zugangsautorisierung abgedeckt sind, durch:

- Zuordnung von Benutzerrechten durch
 - Passwortvergabe,
 - Authentifikation mit Benutzername/Passwort,
- Schlüsselregelung,
- Erstellen von Benutzerprofilen,
- Authentifikation mit biometrischen Verfahren,
- Einsatz von Intrusion-Detection-Systemen,
- Zuordnung von Benutzerprofilen zu IT-Systemen,
- Einsatz von VPN-Technologie,
- Sicherheitsschlösser,
- Verschlüsselung von mobilen Datenträgern,
- Einsatz von zentraler Smartphone-Administrations-Software,
- Verschlüsselung von Datenträgern in Laptops,
- Einsatz von Anti-Viren-Software,
- Einsatz einer Hardware-Firewall,
- Einsatz einer Software-Firewall.

3. Zugriffskontrolle

Angemessene Maßnahmen, die den Zugriff unautorisierter Personen auf die Datenverarbeitungssysteme verhindern durch:

- Erstellen eines Berechtigungskonzepts,
- Anzahl von Administratoren auf das "Notwendigste" reduziert,
- Physische Löschung von Datenträgern vor Wiederverwendung,
- Einsatz von Aktenvernichtern bzw. Dienstleistern,
- Verschlüsselung von Datenträgern,
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministratoren,
- Passwortrichtlinie,
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern,
- Ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern,
- Protokollierung der Vernichtung.

4. Weitergabekontrolle

Angemessene Maßnahmen, die bei einer weiteren Übermittlung der Daten (elektronisch oder auch durch Transport auf Datenträgern) sicherstellen, dass keine unbefugten Dritten die Daten lesen, löschen, ändern, kopieren durch:

- Einrichtungen von Standleitungen bzw. VPN-Tunneln,
- Beim physischen Transport:
 - sorgfältige Auswahl von Transportpersonal und -fahrzeugen,
 - sichere Transportbehälter/-verpackungen.

5. Eingabekontrolle

Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und wann personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben worden sind durch:

- Erstellen eines Berechtigungskonzepts,
- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten nur auf Basis des Berechtigungskonzepts.

6. Auftragskontrolle

Die vom Auftragnehmer verarbeiteten und genutzten Daten dürfen ausschließlich in Übereinstimmung mit den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden. Dies wird sichergestellt durch:

- Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit).

7. Verfügbarkeitskontrolle

Angemessene Maßnahmen, die die Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust schützen durch:

- Unterbrechungsfreie Stromzufuhr (USV),
- Geräte zur Überwachung von Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen,
- Feuer- und Rauchmeldeanlagen,
- Testen von Datenwiederherstellung,
- Aufbewahrung von Datensicherungen an einem sicheren, ausgelagerten Ort,
- Klimaanlage in den Serverräumen,
- Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen,
- Erstellen eines Backup- & Recovery-Konzepts,
- Serverräume nicht unter sanitären Anlagen.

8. Kontrolle der Trennung von Daten

Angemessene Maßnahmen, die die separate Verarbeitung von Daten, die für verschiedene Zwecke übermittelt wurden bzw. auf die zugegriffen wird, gewährleisten durch:

- Backup der Daten,
- Einrichtung von Anti-Virus-/Firewall-Systemen,
- Speicherung der Daten in getrennten Archiven.

9. Pseudonymisierung und Verschlüsselung

Maßnahmen zur Pseudonymisierung und Verschlüsselung sind vorhanden. Insbesondere verwendet der Auftragnehmer nur durch mindestens SSL-Verschlüsselung geschützte Internetverbindungen.

10. Wiederherstellungsmaßnahmen

Maßnahmen zur raschen Wiederherstellung der Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall:

- Sämtliche produktive Server werden in Großvater-Vater-Sohn-Prinzip gesichert.
- Monatlich wird der Ernstfall erprobt und ein betrieblich dringend benötigter Server samt der Daten aus der letzten Sicherung (Vollsicherung am Wochenende bzw. inkrementelle Sicherung innerhalb der Woche) wiederhergestellt.
- Der Server samt Betriebssystem, Anwendungen, Konfiguration und (personenbezogenen) Daten wird auf einem anderen Server an einem anderen Standort wiederhergestellt.
- Der Großteil der eingesetzten Server und Anwendungen wird virtuell betrieben, daher ist die Hürde der Wiederherstellung gering und nicht hardware-spezifisch.

- Zur Wiederherstellung wurden Anleitungen verfasst, welchen es nicht direkt an der Datensicherung-Beteiligten, aber vertraulichen Personen erlaubt, Daten wiederherzustellen.
- Die Belastbarkeit von Systemen mit personenbezogenen Daten wird wie folgt sichergestellt:
 - Einsatz einer Firewall mit verschiedenen weiteren Sicherheitsaspekten, unter anderen IDS und IPS, Data Leak Prevention,
 - zwei Virensan-Engines,
 - Blacklisting,
 - IP-Filterung.
- Zugriff auf die Sicherungen und die dafür benötigten Zugangsdaten sind nur einem kleinen, vertraulichen Kreis bekannt.

11. Überprüfungsverfahren

Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung:

- Die eingesetzte Firewall-Appliance versendet täglich, wöchentlich und monatlich so genannte „Executive Reports“. In diese Reports werden wichtige Kennzahlen wie abgewehrte böartige Mails, abgewehrte Einbruchsversuche und Traffic erfasst.
- Betriebssystem- und Anwendungsversionsstände werden zentralisiert über Management-Software überwacht und auf einem aktuellen, sicherheitsrelevanten Stand gehalten.
- Der physikalische Zugriff auf das Netzwerk ist gesichert und steht nur vertraulichen Personen zur Verfügung.
- Des Weiteren wird ein Antivirenprogramm mit Reporting eingesetzt. Verstöße werden umgehend mitgeteilt und seitens IT nachverfolgt.
- Mitarbeiter werden wiederkehrend im Umgang mit ggf. schadhafte Mails sensibilisiert.

Stand: Juli 2020

Annex 1.2: Subunternehmer

Name des Subunternehmers	Zwecke	Verarbeitungen	Ort der Verarbeitung	Übermittlung an Stellen mit Sitz außerhalb des EWR
Name und Anschrift der Firma, Name des Datenschutzbeauftragten oder des Ansprechpartners für den Datenschutz	Zwecke, für die der Subunternehmer die Daten verarbeitet	inklusive der Informationen zu Betroffenen und Art der Daten, sofern diese von Annex 1.1 abweichen		
OVH GmbH Dudweiler Landstraße 5 66123 Saarbrücken Dr. Sebastian Kraska datenschutz@ovh.de	Cloud Computing im Rahmen der gebuchten Dienstleistung	Übermittlung und Hosting der vertragsgegenständlichen Daten	Rechenzentren des Subunternehmers, sämtlich gelegen innerhalb der EU	Findet nicht statt
The Better Link GmbH 38162 Cremlingen info@thebetterlink.de	Technischer Betrieb des Dienstes	Verarbeitung der Daten im Rahmen der notwendigen technischen Bereitstellung	IT-Systeme und Server des Subunternehmers, sämtlich gelegen innerhalb der EU	Findet nicht statt

Annex 1.3: Details über die Umstände der Datenverarbeitung

DATENSCHUTZBEZOGENE DETAILS ÜBER DEN KUNDEN	
BESCHREIBUNG DES KUNDEN	<p>Der Kunde ist ein mittelständisches Unternehmen welches im Rahmen der täglichen Kommunikation mit Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartnern den angebotenen Dienst einsetzt, um hierüber standortunabhängige, interaktive Online-Meetings durchzuführen. Inhaltliche Einsatzzwecke der Online-Meetings sind z. B. beratende Gespräche, Präsentationen, Projektbesprechungen etc.</p> <p>Der Dienst und deren Nutzung ist nicht für Unternehmen und Branchen ausgelegt, welche besonderen Regulierungen und Datenschutzbestimmungen unterliegen.</p>
KATEGORIEN VON BETROFFENEN	Kunden des Auftraggebers, Nutzer der Services gemäß dem Hauptvertrag.
DATENKATEGORIEN	Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Profilbild, Accountpasswörter; bei Videochat auch bewegte Bildaufnahmen des Gesichtes sowie Audioaufnahmen der Stimme; bei kostenpflichtigen Diensten auch Bankverbindung und Zahlungsdetails.
VERARBEITUNGSVORGÄNGE	<p>Verarbeitung der Daten im Rahmen der Services gemäß dem Hauptvertrag, Verarbeitung der im Rahmen der Service Nutzung durch die Nutzer eingegebenen personenbezogenen Daten sowie Live-Aufnahmen ihres Gesichts bzw. der Bereiche, die im Aufzeichnungsbereich der Kamera liegen.</p> <p>Audio- und Videoaufnahmen werden nur innerhalb einer Nutzungs-Session verarbeitet und danach nicht weiter aufgezeichnet.</p> <p>Speicherung von Nutzungs-Session (Audio/Video) nur bei aktiver Einschaltung der Funktion zur Aufzeichnung einer Meeting-Aufnahme.</p> <p>Chat-Verläufe sofern Chat-Eingaben erfolgen, auch hier Speicherung nur bei aktiver Einschaltung der Aufzeichnungsfunktion.</p> <p>Chat-Verläufe können vom Nutzer in seinem Account im Rahmen einer Meeting-Historie abgerufen werden.</p>

ORT DER VERARBEITUNGS-VORGÄNGE	<p>Auf den Servern bzw. in den Rechenzentren des Subunternehmers gemäß Annex 1.2, bei Verwendung der Videofunktion auch am jeweiligen Computer des Nutzers, der die Kameranutzung ermöglicht.</p>
ZWECKE	<p>Durchführung der im Rahmen des Hauptvertrages angebotenen Kommunikationsleistungen hinsichtlich der Kommunikation zwischen Auftraggeber und den Nutzern; Zahlungsabwicklung.</p>
DAUER	<p>Für die Dauer des Hauptvertrages, jedoch hinsichtlich Audio-/ Videoaufnahmen und Chatverläufen innerhalb der einzelnen Nutzungs-Sessions nur für die Dauer der Session. Eine längere Speicherdauer findet nur im Falle aktiver Einschaltung der Aufzeichnungsfunktion durch die Nutzer statt: Entweder werden dann die Aufzeichnungen zwischengespeichert und dem Kunden nach der Session zum Download angeboten oder der Kunde erhält einen Cloud-Speicher innerhalb seines Workspaces; eine zusätzliche bzw. weitergehende Speicherung findet nicht statt.</p>
AUFBEWAHRUNGS-FRISTEN	<p>Die personenbezogenen Daten werden beim Verantwortlichen ausschließlich für die Dauer des Bestehens des Kunden-Accounts bzw. Workspaces; nach dessen Löschung werden auch die noch gespeicherten Daten gelöscht, die nicht ohnehin (s. o.) bereits nach Ablauf der jeweiligen Nutzer-Session gelöscht wurden. Im Übrigen werden personenbezogene Daten nur gespeichert, soweit dies zur Absicherung gegen Ansprüche (z. B. 3 Jahre bei vertraglichen Ansprüchen) oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen (10 Jahre gemäß § 147 AO) zwingend erforderlich ist.</p>
ÜBERMITTLUNG AUSSERHALB DES EWR	<p>Der Auftragnehmer hat seinen Sitz in Deutschland. Ob ein grenzüberschreitender und insbesondere EU- bzw. EWR-grenzüberschreitender Datenfluss stattfindet, hängt davon ab, ob der Auftraggeber den Dienst im Ausland nutzt.</p>



General Terms of Contract for Software as a Service

(Status 07/2020)

1. SUBJECT MATTER, ANNEXES, GENERAL CONDITIONS.

- 1.1 Subject Matter.** Subject of these "General Terms of Contract for Software as a Service" ("**GTC SaaS**") of Auerswald GmbH & Co. KG ("**We**" or "**Auerswald**") is the temporary provision of one or more Auerswald Services within the meaning of clause 2.3 for online use in the SaaS procedure within the meaning of clause 2.17 for the period of time booked or until cancelled by either party as well as associated support services. The GTC SaaS generally apply to all of the Customer's initial and subsequent Orders for the relevant Auerswald Services. The present GTC SaaS do not cover the granting of rights of use for Client Components, which may be made available to the Customer for use with the Auerswald Service. These are subject to separate "End User License Agreements for Software" (EULA, as defined in clause 2.11). For the EULA of Auerswald go to <https://www.auerswald.de/en/eula>.
- 1.2 Annexes.** The GTC SaaS are comprised of this document as well as of the other documents referenced therein. However, a EULA applies only if it is in fact intended to make Client Components available for an Auerswald Service. This will be indicated in the context of the Order.
- 1.3 Deviating Terms of Contract.** General terms and conditions of the Customer that deviate from the GTC SaaS will not become part of this Agreement. This applies even if Auerswald does not expressly object to the inclusion.
- 1.4 Entrepreneur.** The Customer confirms that the Customer concludes this Agreement solely in the exercise of their commercial or independent professional activity. Public enterprises which are commercially active are also deemed to be entrepreneurs, irrespective of their legal form or responsible body.
- 1.5 Territory.** Auerswald retains the right to offer an Auerswald Service only to Customers who are located within a specific jurisdiction or territory, e.g. within the EU, and retain the right to reject contract applications from Customers from other jurisdictions or to terminate contracts for good cause where Customers have made false statements about their jurisdiction. The option of a user to use the Auerswald Service even if such user is located in an unsupported jurisdiction will not be affected.
- 1.6 Contractual Text.** The Customer may view the text of the GTC SaaS and, possibly, of any EULA(s) applicable to Client Components at any time during the Ordering process via a hyperlink and may download it in a reproducible form. Moreover, after conclusion of the contract, Auerswald will send the text of the GTC SaaS and, if



applicable, the EULA(s) to the e-mail address provided by the Customer. For further details regarding the Order see clause 2.6 and 3.3.

1.7 Contractual Language. In the relationship between Auerswald and the Customer, only the German language version of the contractual text is decisive. Any versions provided in other languages are non-binding and are used only for simplification.

2. DEFINITIONS.

2.1 "Subscription period" means the initial term of the subscription for the relevant Auerswald Service as specified in the service description and/or the Customer's Order(s) and any subsequent renewal period (if applicable).

2.2 "Admin User" is an Authorised User of the Customer with extended rights, who initially has unlocked a workspace in an Auerswald Service and is able to create additional Authorised Users.

2.3 "Auerswald Code" means the software, including any SDK(s), integrations, APIs and plug-ins developed and provided by Auerswald, which Auerswald makes available to the Customer for use with the Auerswald Service, usually by way of SaaS, but possibly also as a Client Component. Auerswald Code may contain software developed by third parties that is subject to additional license terms, e.g. open source software that is subject to open source licenses.

2.4 "Auerswald Service(s)" comprises the products provided by Auerswald by way of SaaS pursuant to the Customer's Order, including any web interfaces and Client Components, in the respective current version.

2.5 "Authorised Users" are the Customer's users who are authorised as regards specifications and quota. Authorised Users may be employees, contractors or service providers (e.g. consulting or communications agencies), including employees, contractors or service providers of companies affiliated with the Customer, if such use is for the benefit and under the control of the Customer and does not exceed the number of Authorised Users licensed by the Customer.

2.6 "Order" means the Customer's offer to Auerswald, triggered by the Customer on the Auerswald website, to purchase the Auerswald Services mentioned in the Order.

2.7 "Client Components" means the software that may be required to use an Auerswald Service, e.g. a client to be installed on the Authorised User's system (so-called "fat client") or an app for mobile devices that is used to access the Auerswald Service.

2.8 "Documentation" means the technical and functional descriptions belonging to the respective Auerswald Service, it is also a description of services. The Documentation is provided exclusively in digital, printable form, usually online, for access via browser.



The Documentation covers, among other things, operating instructions, description of performance features, description of interfaces, etc.

- 2.9 "Third-Party Services"** are all applications, integrations, plug-ins, software, code, online services, systems and other products originating from third-party providers that interact in any way with the Auerswald Service but are not provided by Auerswald itself. In the relationship between Auerswald and the Customer, the Customer is responsible for the provision or use of the Third-Party Services, even if Auerswald may have mediated the conclusion of the Customer's contract with the Third-Party Service. This does not cover Third-Party Services that are part of Client Components. These are provided by or via Auerswald.
- 2.10 "GDPR"** means Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), including any new announcements and any successor regulations issued for this purpose.
- 2.11 "End User License Agreements for Software" or "EULA"** are license terms for the provision of software. The EULA of Auerswald applies to Client Components provided to the Customer by Auerswald. In individual cases, the term "EULA" includes third-party license terms, in addition to or in place of the EULA of Auerswald. In any case, Auerswald provides the Customer with a reasonable opportunity to take note of the EULA(s) before placing the Order under these GTC SaaS.
- 2.12 "Customer" or "You"** means the natural or legal person who is a contractual partner of Auerswald, who places the Order and who uses the subscribed Auerswald Service(s) for their own purposes.
- 2.13 "Customer Data"** means content such as texts, images, audio, or video files as well as any other files or data which the Customer uploads to the Auerswald Service, enters there, generates with the aid of the Auerswald Service, possibly transfers from external sources to the Auerswald Service via provided interfaces, or which are otherwise generated in the course of using the Auerswald Service. Customer Data are the Customer's property and in case of personal data, the Customer is the "controller" within the meaning of the GDPR. Auerswald processes such Customer Data on behalf of the Customer. Customer Data must be distinguished from Usage Data.
- 2.14 "Usage Data"** are files and information created in the course of providing, administering or operating the Auerswald Service, e.g. protocols, measurement data such as availability, login data and other data about the circumstances of use, e.g. IP address used, data of user accounts of Admin Users and Authorised Users, data collected for use and invoicing of the Auerswald Service, data collected to monitor integrity, security and availability of the Auerswald Service, data about the content and circumstances of support requests. Usage Data are the property of Auerswald



and in case of personal data, Auerswald is the "controller" within the meaning of the GDPR.

- 2.15 "Open Source License"** means license terms for a software that grants the user, e.g. the Customer, Usage Rights beyond the right to use the software, which usually are reserved to the copyright holder of the software, e.g. the right to edit the software, to combine it with other software or to distribute the software or a version derived from it, and where the license terms require that at least one of the following conditions is met: a) the source code or design information must be made available to anyone upon request, b) the right to edit the original or edited software is granted, c) a free license to use the intellectual property rights must be granted, d) the copyright holder of the unedited open source software must be indicated (copyright notice). Open Source Licenses within the meaning of this definition include, without limitation, the GNU General Public License (GPL) license family, the GNU Lesser General Public License (LGPL) and the Berkeley Software Distribution License (BSD) license family. Open Source Licenses are a special form of EULA.
- 2.16 "Open Source Software"** means any software which is licensed under an Open Source License and which is either a) available only in source code form or b) in executable object code form and where the source code is supplied together with the executable code or c) where the source code is made available free of charge (except for shipping and delivery costs).
- 2.17 "SaaS"** is short for "Software as a Service" and means the provision of software online for use by the Customer, limited in time to the duration of the contract between provider and Customer. In case of SaaS, the software usually is accessed via a standard web browser; the Customer is not provided with a copy of the software. Depending on the Auerswald Service, the use of the software in question may also require the provision of a Client Component.
- 2.18 "Affiliated Companies"** means companies which, as defined in Section 15 set seqq. of the German Stock Corporation Act (Aktiengesetz, AktG) are affiliated with Auerswald or with the Customer. Where the AktG does not apply, affiliated company means any organisationally independent entity that directly or indirectly controls Auerswald or the Customer, is controlled by one of them or is under common control by another party. Control is understood as the ability to govern or direct management and organisation of a company, either by a majority of voting rights, by contract or otherwise.
- 2.19 "Confidential Information"** includes codes, inventions, know-how, product plans as well as technical and financial information which is exchanged under this Agreement and which at the time of disclosure is identified as confidential or should reasonably



be deemed confidential given the circumstances surrounding the disclosure and the nature of the information disclosed.

Further terms are defined in other sections of these GTC SaaS or in the corresponding service descriptions of an Auerswald Service or of associated policies or Annexes.

3. REGISTRATION, ORDERS AND CONTRACT CONCLUSION.

3.1 Registration. For the Customer to be able to order and use an Auerswald Service, the Customer first must create a free user account with Auerswald. The first created account is an Admin User, who has extended rights and, among other things, is able to book Auerswald Services and to create Authorised Users, who are authorised to use the Auerswald Service(s) booked by the Customer. The respective Auerswald Services booked by the Customer with Auerswald, the number of Authorised Users and capacities (e.g. storage) apply to the creation of Authorised Users.

3.2 Account Security. The Customer must ensure that all user IDs, passwords and other access data (e.g. API tokens) for the Auerswald Service, i.e. for both Admin Users and Authorised Users, are kept strictly confidential and are not disclosed to unauthorised persons. It is the Customer's responsibility to ensure that the Admin User's access data are accessible only to a person within their organisation who is authorised to exercise the extended rights. If a person who has received access data as Admin User or Authorised User is no longer working for the Customer, the Customer must immediately block the respective access. The Customer is responsible for all actions which are carried out using the access data of an Admin User or Authorised User, unless Auerswald is responsible for the loss of the access data. The Customer shall notify Auerswald without undue delay of any breach of security or unauthorised use of their account.

3.3 Orders and Conclusion of Contract. The information and selection options on the website represent Auerswald's offer to the Customer to place an order, i.e. a legally binding offer by the Customer to enter into a contract with Auerswald on the specified and included terms. The Customer may make such offer at the end of the ordering process, by clicking on the corresponding button ("Binding Order"); the declaration of acceptance from Auerswald will be sent to the Customer by e-mail. In detail, the conclusion of the contract includes the following steps: (1) Registration and creation of a user account for the Admin User; (2) selection of the Auerswald Service(s), with the associated conditions (minimum term, notice period, charges) displayed; (3) selection of number as well designation of Authorised Users; (4) selection of the desired payment frequency from the options offered; (5) summarised presentation of all costs or calculation bases, with the Customer having the option to check and, as the case may be, correct their entries within the framework of the order overview; (6) completion of the order and legally binding submission of the contractual offer by the Customer by clicking on "Binding Order". If Auerswald accepts the offer, Auerswald will send the Customer a corresponding confirmation and also,



depending on the Auerswald Service subscribed to, information on how any required Client Components may be obtained.

3.4 Responsibility. The Customer is responsible for their Admin Users and Authorised Users and liable for their conduct. The Customer guarantees that the Admin Users and the Authorised Users comply with the terms of these GTC SaaS.

4. PROVISION, USE, TARGET CONDITION.

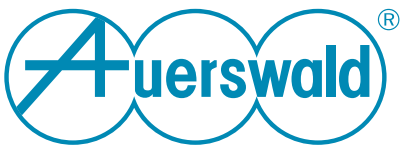
4.1 Provision. Auerswald provides the Auerswald Services exclusively for online use and grants the Customer access to the relevant Auerswald Service for the duration and number of Authorised Users booked. The Customer will not be provided with a copy of the software with which the Auerswald Service is made available.

A possible transfer of Client Components is to be considered separately from this. Client Components will be made available to the Customer electronically, usually via download, in accordance with the EULA.

4.2 Updates. Auerswald is free to update the Auerswald Service as well as possible clients from time to time and to provide new functions, to further develop existing functions or to restrict or discontinue functions. Should Auerswald make changes to the Auerswald Services that significantly affect the functionality described in the Documentation, Auerswald will notify the Customer in a suitable manner with a notice period of thirty (30) days in advance, either by means of an e-mail message or by way of clearly visible notification within the Auerswald Service. From receipt of the change notification, the Customer is entitled to terminate using said contact channel by issuing a declaration to Auerswald within said period; the demonstrated posting of the termination notice within such period is sufficient. The notification will contain information about the planned changes and about the Customer's right to reject such changes, and also about the contact address where the rejection must be sent to and, finally, the consequences of failure to reject. If the Customer rejects the changes, the Customer may not be able to use the service at all or no longer use it properly from the time the changes take effect as indicated by Auerswald. In the event of rejection, the Customer has an extraordinary right to terminate with immediate effect; the Customer must exercise such right no later than thirty (30) days after declaration of rejection.

4.3 Data Connection. The internet/data connection between the Customer's end devices and the Auerswald Service is not covered by this Agreement. The Customer must maintain a data connection with sufficient speed to use the Auerswald Services. Transfer point of the Auerswald Services is the interface of the router in the data centres, where the Auerswald Services are provided from.

4.4 Target Condition. During the subscription period, Auerswald guarantees to the Customer that the Auerswald Service essentially is operated in accordance with the



service description, which is operated by answers to "Frequently Asked Questions" (FAQ) and possibly other documents referenced in the service description. Unless expressly agreed otherwise in the service description, Auerswald will take reasonable economic measures to ensure that the Auerswald Service is available during normal operating hours as stated in the service description. If the Auerswald Service is available outside operating hours, the Customer may use the Auerswald Service; however, availability is not guaranteed. The parties agree that the warranty exists and must be handled exclusively in the relationship between the Customer and Auerswald, even if the Contract with Auerswald was arranged for the Customer by a reseller.

4.5 Third-Party Services. Unless expressly stipulated otherwise in the service description, Auerswald is not responsible for Third-Party Services that are connected to the Auerswald Services via interfaces or in a similar manner. The Customer's use of the Third-Party Services is governed exclusively by the contractual terms of the provider of such services.

4.6 Security. Auerswald undertakes to take economically reasonable technical and organisational measures to protect its systems from unauthorised disclosure and modification. The security measures of Auerswald include **(i)** storage of Customer Data on servers in physically secure locations; and **(ii)** use of firewalls, access controls and similar security technologies to protect Customer Data from unauthorised disclosure and modification. Additional security controls and further technical and organisational measures relating to personal data are specified in the processing contract (see **Annex 1**).

5. RIGHTS OF USE.

5.1 Use of Auerswald Services. The Customer is entitled to use the Auerswald Service with the stipulated number of Authorised Users. Auerswald grants the Customer the worldwide, non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable right of use, limited in time to the respective subscription period. The right of use refers to the Auerswald Service in its current form and assumes that the Customer complies with the provisions of these GTC SaaS.

5.2 Marketing. The Customer is not entitled to market the booked Auerswald Service(s) to third parties, either independently or in combination with other services, or to otherwise make them available to third parties for their purposes, or to grant third parties access for their purposes, unless this is expressly provided for in these GTC SaaS or the respective documentation.

5.3 Editing. The Customer is not entitled to process, modify or reverse engineer the Auerswald Service, with the exception of the purpose of interoperability with other



computer programs in accordance with Section 69d para. 2 and 3, 69e of the German Copyright Act (Urheberrechtsgesetz, UrhG)

5.4 No Bypassing Protective Measures. The Customer may not bypass or break through any protective or security measures, limitations of the charge or other measures to limit use (usage control).

5.5 Client Components. If Client Components are provided in connection with an Auerswald Service, the rights of use are based on the corresponding EULA(s).

6. CHARGES AND PAYMENT TERMS.

6.1 Charges. The Customer is to pay the charges pursuant to the subscribed Auerswald Service(s) and the respective underlying service description, unless an Auerswald Service has been selected that may be used free of charge. If the service description includes provisions on the terms of payment, these shall take precedence over the provisions of this clause 6.

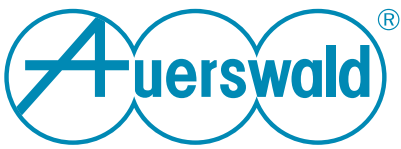
6.2 Settlement of Charges. Fixed fees are incurred in advance and will be invoiced to the Customer in advance at stipulated intervals, usually monthly. They are calculated pro rata temporis for the rest of the calendar month in which the subscription for the respective Auerswald Service starts and for the calendar month in which the subscription ends.

If an Auerswald Service is settled based on consumption, e.g. by phone minutes, or if the stipulated limits, e.g. storage volume, are exceeded when using an Auerswald Service, the Customer will be invoiced retrospectively at stipulated intervals, usually monthly.

One-time charges, e.g. a registration fee, will be charged at the discretion of Auerswald immediately upon registration for the respective Auerswald Service, or with the first monthly invoice.

6.3 Additional Services. Auerswald may issue separate invoices for all services, products, functions or other items or services that are not included in the booked Auerswald Service or subscription, e.g. implementation or consulting services. Unless a charge has been stipulated for this in advance, Auerswald may charge the generally applicable list prices of Auerswald at the respective time.

If services are invoiced based on time expended/material costs, such settlement is based on the working time spent, travel time and waiting time, if any. If hourly or monthly rates are invoiced, each incomplete hour will be invoiced using a prorated rate. Surcharges will be charged for services to be provided outside the normal business hours of Auerswald (Monday to Friday from 8:00 am to 6:00 pm local German time, excluding public holidays at the headquarters of Auerswald). Moreover,



Auerswald charges additional costs, e.g. costs for necessary travel and accommodation.

The Customer may at any time request from Auerswald an overview of the current list prices and of the hourly rates applicable at the customer's location.

6.4 Payment Terms. Invoices will generally be sent by e-mail to the e-mail address provided by the Customer upon registration. Invoices sent by e-mail will be deemed received on the day on which they are sent. Upon request, a paper version may be sent as well; however, this will not postpone the date of receipt. Auerswald retains the right to charge the costs for the additional paper invoice to the Customer.

All amounts are due ten (10) days after the invoice date, without set-off or deductions, unless stipulated otherwise on a case-by-case basis. Depending on the means of payment, Auerswald may arrange for the corresponding collection of the amounts. Invoices must be paid in the currency indicated on the invoice.

The Customer acknowledges and agrees that the means of payment indicated at registration, e.g. a credit card, may be used for all amounts due during the subscription of the booked Auerswald Services; this also applies to one-time charges. Any exceptions, e.g. for services, must be agreed separately. Depending on the means of payment, the Customer will issue the relevant declarations and possibly make any required authorisations, such as for so-called "strong customer authentication" (SCA).

If and once offered by Auerswald, the Customer may change the means of payment during the subscription period.

If the customer has provided a credit card as a payment instrument, Auerswald may arrange for the credit card to be charged on the date of the invoice.

The Customer may be offered to pay by means of direct debit. The Customer must use a bank account with a bank in the Single European Payments Area (SEPA) and issue a SEPA direct debit mandate, authorising Auerswald or a payment institution engaged by Auerswald to instruct the Customer's bank to debit the Customer's account with the respective invoice amount. The Customer agrees that the advance notice period before the account is debited is reduced from fourteen (14) days to one (1) day. Auerswald may in such case arrange for the account to be automatically debited with the outstanding amounts on the respective due date, usually monthly. One-time payments will be debited from the account no earlier than five (5) working days after receipt of the invoice. The Customer is responsible to make sure that the account has at all times adequate cover as of the due date(s); otherwise, Auerswald must compensate for any resulting loss, e.g. return debit charges from the bank.

6.5 Disputes, Default. If the Customer believes that an invoice is incorrect, the Customer must contact Auerswald at least in text form (e-mail) within sixty (60) days of receipt



of the relevant invoice to be entitled to a correction or a credit note. Such period does not apply in the event of intent on the part of Auerswald; in such case, the statutory provisions apply. Auerswald may suspend access to the subscribed Auerswald Services due to non-payment of undisputed charges.

The Customer may offset or withhold charges and claims against Auerswald only if Auerswald has explicitly acknowledged and agreed to this in writing, if the claims are not disputed by Auerswald or if they have been legally confirmed by a competent court or authority.

In the event of late payment, Auerswald retains the right to charge the legally permissible interest rate for business transactions applicable at the time. Auerswald retains the right to charge a flat rate reminder fee or actual reminder costs for the second and each subsequent reminder in line with statutory provisions. If Auerswald deems enforcement or collection measures by third parties necessary, the Customer will also bear the costs incurred by Auerswald, including any lawyer's fees.

6.6 Taxes. Charges do not include VAT or any other taxes, duties or levies imposed by the tax authorities. The Customer is solely responsible for the payment of such taxes, charges or customs duties; the only exception are taxes based on the earnings of Auerswald. If Auerswald is legally obliged to withhold and pay taxes for the tax authorities, for which the Customer is responsible, Auerswald will invoice the Customer for the corresponding amount, unless the Customer provides Auerswald with a valid exemption certificate from the respective competent tax authority.

6.7 Changes in Charges. Auerswald may change the charges provided such changes are due to changes in Auerswald's cost structure in the areas of personnel, material, hosting, services for the Auerswald services, for example in the form of Third-Party Services, or by other cost factors. In this case, Auerswald will notify the Customer at least in writing (e-mail), with prior notice of thirty (30) days. If a minimum period was stipulated for a subscription, Auerswald will not increase the charges during the first twelve (12) months of such minimum period, even if Auerswald has not expressly committed itself to stability of the charges.

If the Customer does not wish to accept the adjustment, the Customer may terminate the affected subscription with effect from the time the adjustment becomes effective. In this case, the Customer will send a letter of termination to Auerswald. If a change in the charges is required by law for Auerswald, e.g. due to the introduction of a tax or changes in value added tax, Auerswald will also notify the Customer of such change. However, the Customer has no right of termination.

Auerswald retains the right to add features and functions to the Auerswald Services booked by the Customer at any time, which are only available for an additional charge.



7. CUSTOMER'S OBLIGATIONS.

- 7.1 General.** The Customer is obliged to ensure that its Authorised Users comply with and implement the following obligations, where applicable. The Customer is liable to Auerswald for the behaviour of the Authorised Users.
- 7.2 Conditions of Use.** The Customer is to meet at their own expense the conditions of use as required to use the Auerswald Service. The conditions of use are laid down in the service description.
- 7.3 Access Data.** The Customer will keep the access data to the Auerswald Service inaccessible and confidential.
- 7.4 Data Backup.** The Customer will periodically backup Customer Data to a location outside the Auerswald Service.
- 7.5 Behavioural Duties.** When using the Auerswald Service, the Customer is responsible for compliance with statutory provisions and the following regulations. In particular, the Customer must not, **(i)** through their usage behaviour, act in violation of public morals, **(ii)** infringe industrial property rights and copyrights or any other third-party property rights, **(iii)** transmit content with viruses, so-called Trojan horses or other programming that may damage the Auerswald Service, or **(iv)** distribute pornographic content, advertising, unsolicited e-mails (spam) or inaccurate warnings of viruses, malfunctions etc., or encourage participation in prize competitions, pyramid schemes and similar campaigns. Furthermore, any actions are to be refrained from that are suitable to **(i)** cause an excessive strain on the Auerswald Service or otherwise impair or manipulate the functionality of the underlying technical infrastructure, or **(ii)** endanger the integrity, stability or availability of the Auerswald Service.

8. BREACH OF DUTY, WARRANTY.

- 8.1 General.** Unless stipulated otherwise below, the statutory provisions apply. In any case, Auerswald will not be liable for any defects that **(i)** result in or from Third-Party Services; **(ii)** misuse or non-compliance of the Documentation by the Customer; **(iii)** changes to the Auerswald Service not implemented by Auerswald, **(iv)** which consist in a version that is not the current version of the Auerswald Service; this applies to Client Components, in particular.
- 8.2 Denial of Access.** Auerswald may (temporarily) deny the Customer's access to the Auerswald Services if: **(i)** the Customer is in breach of obligations under these GTC SaaS and, despite a warning, fails to stop such breach without undue delay; or **(ii)** the Customer is in arrears with a payment obligation by ten (10) or more working days; or **(iii)** the Customer has exceeded a limitation of the scope of use and continues to do so, despite notification by Auerswald; or **(iv)** the denial of access is necessary to prevent damage or liability to other customers or third parties; or **(v)** the denial



of access is necessary to maintain security, stability, availability or integrity of the Auerswald Service. Unless this Agreement is terminated, Auerswald will cooperate with the Customer to restore access to the Auerswald Service without undue delay, once Auerswald has verified that the Customer has removed the reason for the denial of access.

- 8.3 Material Defects.** In the event of a material defect, Auerswald will remedy this material defect without undue delay. Auerswald will decide on the way in which material defects will be remedied. If a material defect cannot be conclusively remedied without undue delay, Auerswald may remedy the consequences of such material defect by way a workaround, provided the Customer can be reasonably expected to accept the workaround. Auerswald will then remedy the material defect within a reasonable period of time. The Customer's right of self-performance is excluded.
- 8.4 Defects in Title.** In the event of a defect in title of an Auerswald Service, Auerswald may, at its sole discretion, remedy such defect in title, by **(i)** obtaining a license for the affected part of the Auerswald Service; **(ii)** modifying the Auerswald Service in such a way that an infringement is avoided, while the Auerswald Service is essentially equivalent; or **(iii)** cancelling the order for the affected Auerswald Service and refunding the Customer for all subscription fees paid in advance for the cancelled part of the relevant subscription period.
- 8.5 Indemnification by Auerswald.** If a third-party assert claims in respect of the Auerswald Service, Auerswald will take over the defence against these claims and indemnify the Customer for and against such claims if Auerswald is responsible for the defect in title. The indemnification obligation will apply only in respect of finalised claims of the third party.
- 8.6 Indemnification by the Customer.** The Customer undertakes to indemnify and hold Auerswald harmless for and against any third-party claims and liabilities arising from Customer Data or from a breach or alleged breach of the provisions under clause 7 (Customer's Obligations).
- 8.7 Procedure.** Each party's obligations to indemnify and hold harmless apply subject to the proviso that the party required to indemnify: **(i)** receives written notification of a claim without undue delay; **(ii)** has the exclusive right to control and direct investigation, defence and settlement of the claim; and **(iii)** receives all reasonably required assistance from the indemnified party at the expense (in respect of reasonable out-of-pocket expenses) of the party required to indemnify. Without the prior written consent of the indemnified party, the party required to indemnify may not enter into any settlements or acknowledge any claims if such settlement/acknowledgement would require the indemnified party to admit fault, pay amounts that the party required to indemnify must pay under this section, or take or refrain from taking any other actions (other than in respect of the Auerswald Service or functions). The indemnified party



may participate in any litigation at their own expense through a legal counsel of their choice.

9. LIMITATION OF LIABILITY.

9.1 Limitation of Liability. Unless stipulated otherwise in this clause, the parties and their suppliers will be liable only for a slightly negligent breach of material contractual obligations, if fulfilment of such obligation is essential for the proper performance of the Agreement and where the other party can regularly rely on fulfilment ("material contractual obligation"), and the parties and their suppliers will be liable only for the typically foreseeable amount of damage. Otherwise, any liability is excluded.

This also applies in case of indirect damage, consequential damage or loss of profit.

9.2 Typically foreseeable damage. The parties agree that the typically foreseeable damage for all damages under this Contract caused by the liable party and its suppliers will not exceed the amount that the Customer actually has paid or will pay to Auerswald for the Auerswald Services concerned or related services within in the twelve (12) months prior to the date of assertion of such claim. However, this clause 9 does not apply to: **(i)** the costs of defence and damages payable by a party required to indemnify to a third party pursuant to clause 8 (Indemnification); and **(ii)** to payment obligations on the part of the Customer as expressly stipulated in this Agreement.

9.3 Exceptions. None of the limitations in this clause 9 excludes either party's liability for damages arising directly from: **(i)** wilful intent; **(ii)** gross negligence; **(iii)** culpable injury to life, limb or health; **(iv)** breach of guarantee which must be expressly designated as a "guarantee "; or **(v)** mandatory liability under the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz).

9.4 Absolute Liability. The parties expressly agree that the absolute liability of Auerswald in the context of tenancies or comparable usage relationships is excluded for any defects that already existed at the time of conclusion of the Contract. Auerswald will be liable for such defects and violations only if Auerswald has acted culpably (fault) and only pursuant to the limitations of liability agreed in this Agreement. Furthermore, the right to remedy a defect pursuant to Section 536a para. 2 of the German Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB) is excluded.

10. TERM, RENEWAL.

10.1 Term. This Agreement is effective from the date of effect of the Contract between Auerswald and the Customer. The contract period stipulated by and between the parties follows from the service description or the agreed subscription period.



10.2 Subscription Term and Renewal. By entering into this Agreement or by placing an order for the purchase of an Auerswald Service, the Customer agrees to pay the charges incurred pursuant to the payment frequency for the variant of the respective Auerswald Service booked by the Customer (cf. service description). In the absence of an agreement of a different starting date for the provision of the Auerswald Service, the subscription and hence the minimum term begins once the Customer is activated for the booked Auerswald Service.

11. CANCELLATION.

11.1 Cancellation. The options for termination for convenience are determined by the minimum term or notice period specified upon purchasing the subscription, otherwise by the service description. Otherwise, any cancellation for convenience is excluded.

11.2 Cancellation for Good Cause. Either party may cancel this Agreement for good cause without notice. If Auerswald cancels this Agreement for good cause, all payments for the remaining part of the subscription period will be due and payable by the Customer without undue delay. If the Customer cancels this Agreement for good cause, the Customer will receive a refund of the amount paid in advance for the cancelled portion of the applicable subscription period.

11.3 Effects of Cancellation. Upon cancellation of this Agreement, the Customer is no longer entitled to use the Auerswald Service. Auerswald will be entitled to block the Auerswald Service or to suspend it in such a way that the Customer can only backup the Customer Data. The Customer must backup any Customer Data stored in the Auerswald Service without undue delay. Thirty (30) days from the date of termination, at the latest, Auerswald will erase the Customer Data.

12. DATA PROTECTION.

For customers for whom the use of the Auerswald Services involves the processing of "personal data" within the meaning of the GDPR or equivalent legislation, the separate processing agreement ("**PA**") agreed between the parties applies, which is appended to this Agreement as **Annex 1** and constitutes an integral part thereof.

13. CONFIDENTIAL INFORMATION.

13.1 Non-disclosure. Each party (as receiving party): **(i)** must keep the Confidential Information of the respective other Party confidential and may not disclose it to any third party, unless permitted under this Agreement; and **(ii)** shall use the Confidential Information of the respective other Party only to perform its obligations and exercise its rights under this Agreement. Each Party may disclose the Confidential Information of the respective other party to its employees, agents or contractors and to its affiliate companies if they have a legitimate interest in knowing the Confidential Information (in case of Auerswald, this also includes said subcontractors), subject to the proviso



that the party remains responsible for compliance with the provisions of this section (clause 11) by any recipients and that these recipients are bound by non-disclosure obligations no less stringent than those set forth in this section.

13.2 Exemptions. These non-disclosure obligations do not apply to (and Confidential Information does not include) information that: **(i)** is or becomes publicly known through no fault of the receiving party; **(ii)** was known to the receiving party prior to receipt of the Confidential Information; **(iii)** was lawfully obtained by the receiving party from a third party without any breach of any non-disclosure obligation; or **(iv)** is developed by the receiving party without using the Confidential Information of the disclosing party. A party may also disclose the Confidential Information of the respective other party to the extent required by law or court order, provided that it notifies the other Party in advance (to the extent permitted by law) and assists the other Party in all efforts to maintain confidential treatment of the Information.

14. GENERAL.

14.1 Assignment. Without the prior written consent of the respective other party, neither party may assign this Agreement as well as the rights and obligations under this Agreement, except that either party may assign this Agreement as well as the rights and obligations hereunder without consent in connection with a merger, restructuring, acquisition or other transfer of all or substantially all of its assets or voting securities. Any attempt to transfer or assign this Agreement as well as the rights and obligations hereunder is invalid, unless it has been expressly approved. This Agreement is binding and applies for the benefit of the permitted successors and assigns of each party. However, the above does not affect the parties' options under Section 354a of the German Commercial Code (Handelsgesetzbuch, HGB).

14.2 Notifications. Any notification or communication within the context of this Agreement must be made at least in text form. The Customer must send all notifications within the context of this Agreement (including notifications regarding violations of this Agreement as well as warranty and indemnification claims) either by post or by e-mail to Auerswald. Oral notifications will be confirmed in writing by the person making the notification. Auerswald may also provide notifications relating to the Auerswald Service, or other business-related notifications by way of clearly visible publication on the Auerswald Service. Each party agrees to receive electronic notifications.

14.3 Advertising. Unless stipulated otherwise in the respective order, Auerswald may use the Customer's name, logo and trademarks to identify the Customer as an Auerswald customer on the Auerswald website and in other marketing materials.

14.4 Subcontractors. Auerswald may use subcontractors and permit them to exercise the rights granted to Auerswald to provide the Auerswald Service and the associated services in the context of this Agreement, including e.g. the hosting service of Auerswald. However, subject to all terms and conditions of this agreement,



Auerswald remains responsible for: **(i)** compliance with the terms and conditions of this Agreement of its subcontractors; and **(ii)** the overall performance of the Auerswald Services, if and as required by this Agreement. Sub-processors of personal data may be subject to additional provisions; for further details, refer to the relevant PA.

- 14.5 Independent Contractors.** The parties to this Agreement are independent contractors, and this Agreement does not create any partnership, joint venture, employment, franchise or agency relationship. Neither party is authorised to bind the respective other party or to enter into any obligations on behalf of the other Party without prior written consent.
- 14.6 Force Majeure.** The parties are not liable for any delay or failure to perform their obligations under this Agreement if the delay or failure is due to causes not under their reasonable control, e.g. strikes, epidemics, pandemics, blockades, war, terrorist attacks, riots, natural disasters, failure or restriction of power supplies, telecommunications or data networks and services, or government actions.
- 14.7 Export.** The Customer is responsible for obtaining all export or import permits required to use the Auerswald Services and for Customer Data.
- 14.8 Amendments, Waivers.** Any amendment or supplement to this Agreement must be made in writing and be executed by an authorised representative of each party. In the event of any conflict between this Agreement and any order, this Agreement takes precedence, unless expressly stipulated otherwise. Any conduct or a failure to enforce or exercise rights under this Agreement does not imply any waiver. Waivers must be made in writing and executed by an authorised representative of the waiving party.
- 14.9 Severability Clause.** If any provision or part of this Agreement is or becomes invalid or unenforceable, this will not affect the validity of the remaining provisions. Auerswald and the Customer are obliged to the extent reasonable and in good faith, to replace the ineffective or unenforceable provision with an effective and enforceable provision that is equivalent in its economic success, provided that this does not result in a significant change in the content of this Agreement. The same applies to any unintended gaps in the Agreement.
- 14.10 No Third-Party Rights.** This Agreement does not give any third party the right to enforce any provision of this Agreement. The Customer acknowledges and agrees that each order permits use by and for the legal person(s) named in the order only.
- 14.11 Entire Agreement.** This Agreement constitutes the entire and exclusive agreement of the parties with regard to its subject matter. It supersedes all prior or contemporaneous, oral or written communications, offers and statements regarding the Auerswald Technology or any other subject matter covered by this Agreement. The provisions



of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods do not apply to this Agreement. All conditions provided by the Customer (including in the context of an order of the Customer or any other form of business used by the Customer) serve administrative purposes only and have no legal effect. This Agreement may be signed in multiple counterparts, including in electronic form; each counterpart is considered an original and all copies together constitute one and the same Agreement.

14.12 Applicable Law and Jurisdiction. This Agreement is governed by the laws of the Federal Republic of Germany, excluding its conflict of laws provisions. Exclusive place of jurisdiction for all disputes arising under or in connection with this Agreement is Braunschweig, Germany.



Annex 1 – Processing Agreement

Processing Agreement

Processing agreement within the meaning of Article 28(3) of the General Data Protection Regulation (GDPR)

between the customer named in the main contract document of the SaaS Agreement

("Principal")

and

Auerswald GmbH & Co. KG
Vor den Grashöfen 1

38162 Cremlingen, Germany

("Contractor")

(hereinafter jointly called "**Parties**" and each individually a "**Party**")

Preamble

Based on the Agreement concluded by and between the Parties (hereinafter: "**Main Agreement**"), the Contractor receives and processes in the context of the SaaS services provided by it, personal data of the Principal and of any persons using the services under the Main Agreement via the Principal (hereinafter called "**User**"), for example participants in a video conference. As part of the provision of services to the Principal, the Contractor processes the personal data provided by the Principal for this purpose. Data processing in the relationship between the Principal and the users of the SaaS services involved via the Principal is not the subject of this Processing Agreement.

Principal's description: *see description in the Main Agreement.*

The Contractor is a provider of customised communication solutions, in particular in the area of VoIP/All-IP, ISDN and analogue.

The Parties therefore are entering into this Processing Agreement (hereinafter called "**Agreement**") to ensure the lawful processing of personal data by the Contractor. The agreement insofar specifies the Contractor's obligations under data protection law.

Not theretofore, the Parties agree as follows:



1. Scope

- 1.1 The Contractor shall process personal data on behalf of and upon instruction of the Principal to fulfil the performance obligations incumbent upon the Principal under the Main Agreement. The personal data are described in the **data protection details** of the Main Agreement (hereinafter: "**Data**").
- 1.2 Type, scope and purpose of data processing, data processing operations and the circle of data subjects follow from **Annex 1.3 (Details on data processing)**.
- 1.3 The Contractor shall process the Data in accordance with the provisions of the Main Agreement, the present Agreement and upon documented instructions of the Principal.
- 1.4 If the Contractor is of the opinion that an instruction of the Principal violates the General Data Protection Regulation ("GDPR") or any other data protection regulations of the European Union or its Member States, the Contractor shall notify the Principal accordingly. In such cases, the Contractor shall be entitled to suspend the execution of the instruction until the Principal has confirmed the instruction or amended it.

2. Principal's Obligations

- 2.1 Within the context of this Agreement, the Principal is responsible for compliance with the statutory provisions of data protection law, in particular, for the lawfulness of the transmission of Data to the Contractor as well as for the lawfulness of data processing and safeguarding the rights of the data subjects ("Controller" within the meaning of Article 4(7) GDPR). If any third parties assert claims against the Contractor due to the processing of their Data, the Principal shall indemnify the Contractor upon first request for and against all such claims.
- 2.2 The Principal is the holder of all rights that may be required concerning the Data.
- 2.3 The Principal shall notify the Contractor without undue delay and in full if the Principal discovers any errors or irregularities in connection with the processing of the Data by the Contractor under this Agreement or the Principal's instructions.

3. Contractor's Obligations

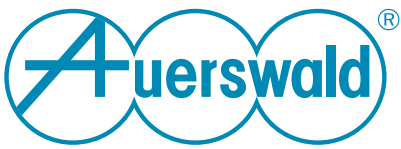
- 3.1 The Contractor shall process the Data in the context of the Main Agreement, the present Agreement as well as the specific individual instructions of the Principal. The Contractor shall not be authorised to disclose the data to any third parties without relevant authorisation. This shall not apply if **(i)** this is done in accordance with the Agreement and the Main Agreement, **(ii)** is requested by the Principal in writing or **(iii)** if it is required by statutory or legal requirements. In cases of clause **(iii)**, to the extent permitted by applicable law, the Contractor shall notify the Principal in

advance about the intended disclosure and coordinate this with the Principal. The Contractor shall ensure that all persons who have access to the Data will process them according to the Principal's instructions.

- 3.2** The Principal shall support the Contractor in case of controls by supervisory authorities to the extent reasonable and required, if such controls relate to data processing by the Contractor. The Contractor shall provide the Principal with the information required by the Principal to show it has fulfilled the requirements of the applicable data protection law with regard to such processing.
- 3.3** Upon written request, the Contractor shall also support the Principal in complying with the following obligations, taking into account the type of data processing and the information available to the Contractor:
- 3.3.1** guaranteeing the security of the processing of personal data,
 - 3.3.2** reporting any breach of the protection of personal data to supervisory authorities and data subjects,
 - 3.3.3** possibly carrying-out of a data protection impact assessment if data processing by the Contractor is affected,
 - 3.3.4** possibly carrying-out a required prior consultation with the data protection authority, if data processing by the Contractor is affected.
- 3.4** The Contractor shall notify the Principal without delay if the Contractor becomes aware of any breach of data protection law in the course of processing on behalf of the Principal.
- 3.5** The Contractor shall oblige the persons involved in processing the Data to handle the Data confidentially.
- 3.6** The Contractor may demand reasonable compensation for any cooperation according to clause 3.2 and 3.3. However, not for cooperation according to clause 3.3.2 if the breach is due to the Contractor's fault.

4. Technical-organisational measures

- 4.1** The Contractor shall take the technical and organisational measures defined in **Annex 1.1** before commencing processing.
- 4.2** The technical and organisational measures are subject to technical progress and further development. The Contractor may insofar change the technical and organisational measures at any time at its own discretion and use alternative, adequate measures. Changes shall be documented and the documentation shall be made available to the Principal upon request. The Principal shall be notified in writing of any



significant changes. In the event of any substantial change, **Annex 1.1** shall be adjusted accordingly.

5. Controls

5.1 The Principal shall ascertain at its own expense, prior to the commencement of processing by the Contractor and thereafter regularly, the implemented technical and organisational measures under **Annex 1.1** and document the respective result. Moreover, the Principal shall be entitled to control the measures in agreement with the Contractor to the extent required or to have such controls carried out by neutral third parties to be named in the particular case. Controls shall be announced in due time in advance and take place during the Contractor's business hours. In so doing, the Principal shall take be reasonably considerate of the Contractor's operational procedures.

5.2 The Contractor undertakes to provide the Principal on request with the information required to carry out a comprehensive order control and to make the relevant proof available. Proof that suitable measures have been implemented may also be provided by presenting current audit opinion as well as reports from independent auditors (auditors, auditing, data protection officer, IT security department, etc.) In such case, an on-site inspection by the Principal shall be excluded.

5.3 If the Principal commissions a third party to carry out the control, the Principal shall obligate such party in writing to maintain secrecy and confidentiality vis-à-vis the Contractor, unless the third party is subject to a professional duty of confidentiality. At the Contractor's request, the Principal shall present the non-disclosure agreement without undue delay. The Principal may not commission a competitor of the Contractor to carry out the control.

5.4 The Contractor may request reasonable compensation for its efforts in carrying out the control.

6. Subcontracting

6.1 The Contractor may enter into subcontracts with regard to the processing of the Data. The sub-processors listed in **Annex 1.2** shall be deemed accepted by the Principal upon signing of this Agreement.

6.2 The Contractor shall notify the Principal about any intended change of subcontractor or a new subcontractor.

6.3 The Contractor shall pass on the obligations stipulated in this Agreement to its subcontractors, including the warranty for technical and organisational measures. The



technical and organisational measures must comply with the requirements of the applicable data protection law.

6.4 The Contractor shall conclude a confidentiality or non-disclosure agreement with the subcontractors unless they are subject to a statutory confidentiality or non-disclosure obligation.

7. Rights of data subjects

7.1 The rights of data subjects shall be asserted vis-à-vis the Principal.

7.2 If a data subject asserts their rights against the Contractor, the Contractor shall forward the request to the Principal in due time.

7.3 If a data subject asserts their rights against the Principal, the Contractor shall support the Principal with suitable technical and organisational measures in meeting such claims to the extent reasonable and required if the Principal is unable to meet the claim without the Contractor's support.

7.4 The Contractor may request reasonable compensation for support under clause 7 of this Agreement.

8. Data protection officer

The Contractor's body responsible for data protection can be contacted as follows:

Auerswald GmbH & Co. KG
-Datenschutzbeauftragter- (Data Protection Officer)
Vor den Grashöfen 1
38162 Cremlingen, Germany
e-mail: datenschutz@auerswald.de

9. Liability

9.1 The provisions on liability, limitations and exclusions of liability under the Main Agreement in favour of the Contractor shall apply accordingly to the liability for violations of data protection within the meaning of this Agreement.

9.2 If claims are asserted by third parties against the Contractor due to a violation of data protection laws by the Principal, the Principal shall indemnify the Contractor upon first request for and against any liability. Moreover, the Principal shall assist the Contractor in the legal defence to the extent required and shall reimburse the



Contractor for any damage incurred due to the incident, including the reasonable costs of legal defence.

10. Contract Term and Return or Deletion of Data

10.1 The Agreement shall enter into force upon signing by the Parties and shall remain in force indefinitely. The Agreement shall end upon termination of the Main Agreement underlying data processing by the Contractor, without the need for a separate cancellation of the Agreement.

10.2 If necessary, the Parties shall agree on reasonable transitional regulations so as to ensure the compliance of the underlying processing operations, as the case may be, even beyond the end of the Main Agreement.

10.3 As regards Data, original data carriers or documents which have been handed over or transmitted to the Contractor in the context of this Agreement, the Contractor is obliged, after **(i)** termination of the Agreement or **(ii)** upon the Principal's request (whichever occurs earlier) to either:

- deliver them to the Principal,
- return them to the Principal, or
- after prior instruction of the Principal, to destroy them according to data protection requirements or to delete them from all data storage devices of the Contractor in such a way that these Data cannot be restored during or after their removal.

The Contractor shall confirm to the Principal in writing that the measures described in this clause 10.3 have been duly carried out.

10.4 Documentation which serves as proof of data processing in accordance with the order and in due form shall be kept by the Contractor beyond the term of the Agreement in accordance with the respective relevant retention periods. The same shall apply to any other documents that are subject to legal retention obligations (e.g. under tax law).

11. Miscellaneous

11.1 In case of changes to the actual structure of the performance relationship between the Parties, the Parties shall adapt the annexes accordingly and exchange them by mutual agreement. Upon the Parties' signing of the amended annexes these shall become effective and replace the previously valid annexes.

11.2 This Agreement shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany. Place of jurisdiction for all disputes arising in connection with this Agreement shall be Braunschweig.



- 11.3** Any amendments or supplements shall be made in writing. This shall apply accordingly to any amendment or waiver of the above written form requirement.
- 11.4** If individual provisions of this Agreement are or become invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The invalid provision shall be replaced by a valid provision which comes nearest to the economic purpose of the invalid provision. The same shall apply in case of any unintended gaps in the Agreement.

Annex 1.1: Technical and organisational measures

Annex 1.2: Approved subcontractors and areas of activity of the subcontractor

Annex 1.3: Details of the circumstances of data processing



Annex 1.1: Technical and organisational measures

The Contractor is obliged to ensure data protection. The Contractor shall take and maintain the following technical and organisational measures throughout the term of the Agreement:

1. Access control (physical)

Reasonable measures to prevent unauthorised persons from accessing the data processing equipment, through:

- automated access control system;
- locking system with code lock;
- light barrier, motion detectors;
- key control (key issuance etc.);
- chip card/ transponder locking system;
- security locks;
- identity check at reception;
- careful selection of cleaning personnel.

2. Access control (data)

Reasonable measures to ensure that the persons engaged in data processing have access only to such data as are covered by their respective access authorisation, through:

- allocating user rights
- password assignment,
- authentication with username/password,
- key control;
- creating user profiles;
- authentication using biometric systems;
- use of intrusion detection systems;
- assigning user profiles to IT systems;
- use of VPN technology;
- security locks;
- encrypting mobile data carriers;
- use of central smartphone administration software;
- encrypting data carriers in laptops;
- use of antivirus software;
- use of a hardware firewall;
- use of a software firewall.

3. Access control (processes)

Reasonable measures to prevent access to the data processing systems by unauthorised persons, through:

- creating an authorisation concept;
- reducing the number of administrators the "absolute minimum";
- physical deletion of data carriers before reuse;
- use of document shredders or service providers;
- encrypting data carriers;
- administration of rights through system administrators;
- password policy;
- secure storage of data carriers;
- proper destruction of data carriers;
- logging of destruction.

4. Disclosure control

Reasonable measures to ensure that no unauthorised third parties read, delete, change or copy the data in case of further transmission of the data (electronically or by way of transport on data carriers), through:

- setting up dedicated lines or VPN tunnels;
- in case of physical transport:
 - careful selection of transport personnel and vehicles;
 - secure transport containers/packaging.

5. Input control

The Contractor shall ensure that it is possible to retrospectively check and determine if and when personal data have been input into data processing systems, through:

- creating an authorisation concept;
- granting rights to input, change and delete data only on the basis of the authorisation concept.

6. Order control

The data processed and used by the Contractor may be processed only in accordance with the Principal's instructions. This shall be ensured through:

- selection of the Contractor from a due diligence perspective (in particular, with regard to data security).



7. Availability control

Reasonable measures to protect the data against accidental destruction or loss, through:

- uninterruptible power supply (UPS);
- equipment for monitoring temperature and humidity in server rooms;
- fire and smoke alarm systems;
- data recovery testing;
- storing data backups in a secure, off-site location;
- air conditioning in the server rooms;
- protective power boards in server rooms;
- preparing a backup & recovery concept;
- server rooms not to be located below sanitary installations.

8. Control of data separation

Reasonable measures to ensure the separate processing of data transmitted or accessed for different purposes, through:

- data backup;
- setting up antivirus/firewall systems;
- storing the data in separate archives.

9. Pseudonymisation and encryption

Pseudonymisation and encryption measures are in place. In particular, the Contractor uses only Internet connections protected at least through SSL encryption.

10. Recovery measures

Measures to quickly recover the availability of personal data and access to such data in the event of a physical or technical incident:

- All productive servers are secured based on the grandfather, father, son principle.
- Emergency drills are conducted monthly and a server urgently needed for business operations is recovered together with the data from the latest backup (full backup on the weekend or incremental backup during the week).
- The server, together with operating system, applications, configuration and (personal) data will be recovered on another server at a different location.
- Since the majority of the servers and applications used are operated virtually, the recovery hurdle is low and not hardware-specific.
- Instructions have been prepared for recovery, permitting persons who are not directly involved in the backup process, but are trustworthy, to recover data.

- The resilience of systems with personal data is ensured as follows:
 - use of a firewall with a range of additional security aspects, including IDS and IPS, data leak prevention,
 - two virus scan engines,
 - blacklisting,
 - IP filtering.
- Access to backups and the relevant required access data is known only to a small, confidential group of people.

11. Review procedures

Procedures for the regular review, assessment and evaluation of the effectiveness of technical and organisational measures to ensure the security of processing:

- The firewall appliance used issues out daily, weekly and monthly so-called "executive reports".
- These reports record important key figures such as malicious mails rejected, thwarted intrusion attempts and recorded traffic.
- Operating system and application version statuses are monitored centrally via management software and kept up-to-date at a security-relevant level.
- Physical access to the network is secured and is only available to trustworthy persons.
- Moreover, an antivirus program with reporting is used. Violations will be reported immediately and prosecuted by IT.
- Employees are repeatedly sensitised to dealing with potentially malicious mails.

Status: July 2020

Annex 1.2: Subcontractor

Subcontractor name Name and address of the company, name of the data protection officer or the contact person for data protection	Purposes Purposes, for which the sub-contractor processes the data	Processing including information on data subjects and type of data, if different from Annex 1.1	Place of processing	Transmission to bodies outside the EEA
OVH GmbH Dudweiler Landstraße 5 66123 Saarbrücken, Germany Dr. Sebastian Kraska datenschutz@ovh.de	Cloud computing as part of the booked service	Transmission and hosting of the contractual data	Subcontractor's data centres, all located within the EU	Not applicable
The Better Link GmbH 38162 Cremlingen, Germany info@thebetterlink.de	Technical operation of the service	Processing of data within the scope of the necessary technical provision	Subcontractor's IT systems and servers, all located within the EU	Not applicable

Status: March 2020

Annex 1.3: Details of the circumstances of data processing

DATA PROTECTION-RELATED DETAILS OF THE CUSTOMER	
DESCRIPTION OF THE CUSTOMER	<p>The Customer is a medium-sized company which uses the offered service in the context of day-to-day communication with employees, customers and business partners to conduct interactive site-independent online meetings. Content-related purposes of the online meetings are e.g. consultative talks, presentations, project meetings etc.</p> <p>The service and its use is not designed for companies and sectors subject to special regulations and data protection regulations.</p>
CATEGORIES OF DATA SUBJECTS	Customers of the Principal, users of the Services pursuant to the Main Agreement.
DATA CATEGORIES	Last and first name, e-mail address, profile picture, account passwords; in addition for video chat: also videos of the face and audio recordings of the voice; in addition for paid services: bank account and payment details.
PROCESSING OPERATIONS	<p>Processing of data within the context of the services pursuant to the Main Agreement, processing of personal data input by users in the context of their use of the service as well as live recordings of their face or of the areas situated within the camera's recording range.</p> <p>Audio and video recordings are processed only within a usage session and are not recorded any further afterwards</p> <p>Usage sessions (audio/video) are stored only if the function of recording a meeting is activated.</p> <p>Chat histories if chat input is made, here too, stored only if the recording function is activated.</p> <p>Chat histories can be retrieved by the user in their account as part of a meeting history.</p>
SITE OF PROCESSING OPERATIONS	On the subcontractor's servers or in its data centres pursuant to Annex 1.2, when using the video function, including on the user's respective computer that enables camera use.

PURPOSES	<p>Performance of the communication services offered under the Main Agreement with regard to communication between Principal and users; payment processing.</p>
DURATION	<p>For the term of the Main Agreement, but with regard to audio/video recordings and chat records within individual usage sessions, only for the duration of the session. Storage periods are longer only if users activate the recording function: the recordings are either cached and offered to the customer for download after the session, or the customer is given cloud storage within their workspace; there is not additional or more extensive storage.</p>
RETENTION PERIODS	<p>The personal data are stored by the controller exclusively for the duration of the existence of the customer account or workspaces; after its deletion, any data still stored will also be erased, unless they have already been erased anyway (see above) upon expiry of the respective user session. Moreover, personal data are stored only to the extent that this is absolutely necessary to hedge against claims (e.g. 3 years in case of contractual claims) or due to statutory obligations (10 years pursuant to Section 147 of the German Tax Code (Abgabenordnung, AO)).</p>
TRANSMISSION OUTSIDE THE EEA	<p>The Contractor has its registered seat in Germany. Whether a cross-border and especially EU or EEA cross-border data flow takes place depends on whether the Principal uses the service abroad.</p>



Γενικοί όροι και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών Software as a Service (Τελευταία ενημέρωση: 07/2020)

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ, ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ.

- 1.1 Αντικείμενο της σύμβασης.** Αντικείμενο των παρόντων «Γενικών όρων και προϋποθέσεων παροχής υπηρεσιών Software as a Service» («**ΓΟΠ SaaS**») της Auerswald GmbH & Co. KG («**Εμείς**» ή «η **Auerswald**») είναι η χρονικά περιορισμένη παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών Auerswald κατά την έννοια της παρ. 2.3 για χρήση μέσω του διαδικτύου στο πλαίσιο της διαδικασίας SaaS και κατά την έννοια της παρ. 2.17 για την καθορισμένη χρονική διάρκεια ή/και έως την καταγγελία της σύμβασης από ένα εκ των μερών, όπως και των σχετικών υποστηρικτικών υπηρεσιών. Οι ΓΟΠ SaaS ισχύουν κατά βάση για όλες τις πρώτες και επόμενες παραγγελίες του Πελάτη αναφορικά με τις εκάστοτε υπηρεσίες Auerswald. Στον αντικείμενο των παρόντων ΓΟΠ SaaS δεν περιλαμβάνεται η εκχώρηση δικαιωμάτων χρήσης στοιχείων Client, τα οποία παρέχονται στον Πελάτη ενδεχ. για χρήση με την υπηρεσία Auerswald. Εν προκειμένω ισχύει η ειδική «Άδεια χρήσης τελικού χρήστη λογισμικού» (EULA, όπως ορίζεται στην παρ. 2.11). Μπορείτε να βρείτε τη EULA της Auerswald στη διεύθυνση <https://www.auerswald.de/en/eula>.
- 1.2 Παραρτήματα.** Οι ΓΟΠ SaaS αποτελούνται από το παρόν έγγραφο και τα λοιπά έγγραφα που αναφέρονται σε αυτό. Ωστόσο, η EULA ισχύει μόνο εφόσον για τη χρήση της υπηρεσίας Auerswald απαιτείται η παραχώρηση στοιχείων Client, το οποίο και θα δηλώνεται στο πλαίσιο της παραγγελίας.
- 1.3 Αποκλίνοντες όροι και προϋποθέσεις.** Οι Γενικοί όροι του Πελάτη που αποκλίνουν από τους ΓΟΠ SaaS δεν αποτελούν μέρος της παρούσας συμφωνίας. Αυτό ισχύει ακόμη και εάν η Auerswald δεν αποκλείσει ρητά την ισχύ τους.
- 1.4 Ανάδοχοι.** Ο Πελάτης βεβαιώνει ότι συνάπτει την παρούσα συμφωνία αποκλειστικά για τους σκοπούς εκτέλεσης των εμπορικών ή ανεξάρτητων επαγγελματικών δραστηριοτήτων του. Ως ανάδοχοι εκλαμβάνονται και οι δημόσιες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται εμπορικά, ανεξαρτήτως της νομικής μορφής και του φορέα.
- 1.5 Επικράτεια.** Η Auerswald επιφυλάσσεται του δικαιώματος να παρέχει τις υπηρεσίες Auerswald μόνο σε Πελάτες με έδρα σε μια συγκεκριμένη δικαιοδοσία ή μια συγκεκριμένη περιοχή, π.χ. εντός της ΕΕ, και επιφυλάσσεται, επίσης, του δικαιώματος να απορρίπτει αιτήματα σύναψης συμβάσεων από Πελάτες με έδρα σε άλλες δικαιοδοσίες ή/και να καταγγέλλει εκτάκτως τις συμβάσεις με Πελάτες οι οποίοι παρέχουν ψευδή στοιχεία ως προς τη δικαιοδοσία τους. Εν προκειμένω δεν επηρεάζεται η δυνατότητα των χρηστών να χρησιμοποιούν την υπηρεσία Auerswald όταν βρίσκονται σε μη υποστηριζόμενη δικαιοδοσία.
- 1.6 Κείμενο της σύμβασης.** Το κείμενο των ΓΟΠ SaaS και ενδεχ. οι ισχύουσες EULA για τα στοιχεία Client είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή στον Πελάτη μέσω υπερσύνδεσης



κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγγελίας και παρέχονται σε μορφή με δυνατότητα λήψης για αναπαραγωγή. Περαιτέρω, η Auerswald θα αποστέλλει μετά τη σύναψη της σύμβασης το κείμενο των ΓΟΠ SaaS και ενδεχ. των EULA στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα υποδεικνύεται από τον Πελάτη. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία βλ. παρ. 2.6 και 3.3.

1.7 Γλώσσα της Σύμβασης. Η σχέση μεταξύ της Auerswald και του Πελάτη θα ερμηνεύεται αποκλειστικά σύμφωνα με τη γερμανική έκδοση του κειμένου της Σύμβασης. Ενδεχόμενες εκδόσεις σε άλλες γλώσσες δεν είναι δεσμευτικές και εξυπηρετούν αποκλειστικά σκοπούς διευκόλυνσης.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ.

2.1 Ως **«Διάρκεια συνδρομής»** νοείται η αρχική διάρκεια της συνδρομής για την εκάστοτε υπηρεσία Auerswald, όπως ορίζεται στην περιγραφή της παροχής της υπηρεσίας ή/και την παραγγελία/τις παραγγελίες του Πελάτη και κάθε επόμενη περίοδος παράτασης (εάν ισχύει).

2.2 Ως **«Χρήστης Διαχειριστής»** νοείται ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης του Πελάτη με διευρυμένα δικαιώματα, ο οποίος ενεργοποιεί αρχικά έναν χώρο εργασίας σε μια υπηρεσία Auerswald και μπορεί να αποθηκεύσει περισσότερους εξουσιοδοτημένους χρήστες.

2.3 Ως **«Κώδικας Auerswald»** νοείται το λογισμικό, συμπεριλαμβανομένων τυχόν SDK, ενσωματώσεων, API και προσθέτων που αναπτύχθηκαν και διατίθενται από την Auerswald, και τα οποία η Auerswald παρέχει στον Πελάτη προς χρήση σε συνδυασμό με την υπηρεσία Auerswald, κατά κανόνα στο πλαίσιο της διαδικασίας SaaS, αλλά ενδεχομένως και ως στοιχεία Client. Ο Κώδικας Auerswald μπορεί να περιλαμβάνει ενδεχ. λογισμικό το οποίο αναπτύχθηκε από τρίτους και το οποίο υπόκειται σε πρόσθετους όρους άδειας, όπως π.χ. λογισμικό ανοιχτού κώδικα, το οποίο υπόκειται σε άδειες ανοιχτού κώδικα.

2.4 Οι **«Υπηρεσίες Auerswald»** περιλαμβάνουν τα προϊόντα τα οποία παρέχονται από την Auerswald στο πλαίσιο της διαδικασίας SaaS σύμφωνα με την παραγγελία του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων ενδεχόμενων διεπαφών web και στοιχείων Client στην εκάστοτε ενημερωμένη έκδοση.

2.5 Ως **«Εξουσιοδοτημένοι χρήστες»** νοούνται οι επιτρεπόμενοι χρήστες του Πελάτη σύμφωνα με τις εκάστοτε προδιαγραφές και τον αριθμό ενεργοποιημένων αδειών. Οι Εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορεί να είναι συνεργάτες, ανάδοχοι ή πάροχοι υπηρεσιών (π.χ. συμβουλευτικές εταιρείες ή εταιρείες επικοινωνίας), συμπεριλαμβανομένων συνεργατών, αναδόχων ή παρόχων υπηρεσιών των συνδεδεμένων εταιρειών του Πελάτη, εφόσον η χρήση πραγματοποιείται προς όφελος

και υπό τον έλεγχο του Πελάτη και δεν υφίσταται υπέρβαση του αριθμού ενεργοποιημένων αδειών του Πελάτη.

- 2.6** Ως **«Παραγγελία»** νοείται η προσφορά του Πελάτη προς την Auerswald, η οποία υποβάλλεται μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας της Auerswald με σκοπό την απόκτηση συγκεκριμένων υπηρεσιών Auerswald.
- 2.7** Ως **«Στοιχείο Client»** νοείται το ενδεχ. απαιτούμενο λογισμικό για τη χρήση μιας υπηρεσίας Auerswald, π.χ. ένα στοιχείο Client που θα πρέπει να εγκατασταθεί στο σύστημα του εξουσιοδοτημένου χρήστη (το «Fat Client») ή μια εφαρμογή για κινητές συσκευές μέσω της οποίας θα επιτρέπεται η πρόσβαση στην υπηρεσία Auerswald.
- 2.8** Ως **«Τεκμηρίωση»** νοούνται οι τεχνικές και λειτουργικές περιγραφές της εκάστοτε υπηρεσίας Auerswald. Εναλλακτικά πρόκειται για την περιγραφή παροχής της υπηρεσίας. Η τεκμηρίωση παρέχεται αποκλειστικά σε ψηφιακή, εκτυπώσιμη μορφή, κατά κανόνα online για πρόσβαση μέσω προγράμματος περιήγησης. Η Τεκμηρίωση περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα εγχειρίδια χρήσης, την περιγραφή των χαρακτηριστικών απόδοσης, την περιγραφή των διεπαφών κ.ο.κ.
- 2.9** Ως **«Υπηρεσίες τρίτων»** νοούνται όλες οι εφαρμογές, οι ενσωματώσεις, τα πρόσθετα, το λογισμικό, οι κώδικες, οι online υπηρεσίες, τα συστήματα και άλλα προϊόντα τα οποία παρέχονται από τρίτους και αλληλεπιδρούν με οποιονδήποτε τρόπο με την υπηρεσία Auerswald, χωρίς ωστόσο να διατίθενται από την Auerswald. Αρμόδιος για τη λήψη ή τη χρήση Υπηρεσιών τρίτων στο πλαίσιο της σχέσης μεταξύ της Auerswald και του Πελάτη είναι ο Πελάτης, ακόμη και εάν η Auerswald μεσολαβήσει για τη σύναψη της σύμβασης του Πελάτη με τον τρίτο πάροχο. Εξαιρούνται οι Υπηρεσίες τρίτων οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των στοιχείων Client. Αυτές παρέχονται από ή μέσω της Auerswald.
- 2.10** Ως **«ΓΚΠΔ»** νοείται ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 περί της προστασίας φυσικών προσώπων κατά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, της ελεύθερης κυκλοφορίας δεδομένων και της ακύρωσης της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων), συμπεριλαμβανομένων τυχόν νέων ανακοινώσεων και ενδεχ. εγκεκριμένων μεταγενέστερων κανονισμών..
- 2.11** Ως **«Άδεια χρήσης τελικού χρήστη λογισμικού»** ή «EULA» νοείται η άδεια χρήσης για την παραχώρηση του λογισμικού. Η [EULA της Auerswald](#) ισχύει για τα στοιχεία Client τα οποία παραχωρούνται στον Πελάτη από την Auerswald. Σε μεμονωμένες περιπτώσεις, εκτός από ή αντί για τη EULA της Auerswald, ο όρος «EULA» περιλαμβάνει την άδεια χρήσης τρίτου. Σε κάθε περίπτωση η Auerswald παρέχει στον Πελάτη την

εύλογη δυνατότητα ενημέρωσης περί της/των EULA πριν την υποβολή της παραγγελίας κατά τους παρόντες ΓΟΠ SaaS.

- 2.12** Ως **«Πελάτης»** ή **«Εσείς»** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο αποτελεί αντισυμβαλλόμενο της Auerswald, υποβάλλει την παραγγελία και χρησιμοποιεί τις αγορασμένες υπηρεσίες της Auerswald για προσωπικούς σκοπούς.
- 2.13** Ως **«Δεδομένα πελάτη»** νοούνται τα περιεχόμενα, όπως π.χ. τα κείμενα, οι εικόνες, τα αρχεία ήχου ή βίντεο και όλα τα λοιπά αρχεία ή δεδομένα τα οποία ο Πελάτης φορτώνει ή καταχωρεί στην υπηρεσία Auerswald, δημιουργεί με τη βοήθεια της υπηρεσίας Auerswald και μεταφέρει ενδεχ. μέσω προβλεπόμενων διεπαφών στην υπηρεσία Auerswald από εξωτερικές πηγές ή τα οποία δημιουργούνται με άλλον τρόπο στο πλαίσιο χρήσης της υπηρεσίας Auerswald. Τα Δεδομένα πελάτη ανήκουν στον Πελάτη και, εφόσον πρόκειται για προσωπικά δεδομένα, «υπεύθυνος» υπό την έννοια του ΓΚΠΔ είναι ο Πελάτης. Η Auerswald επεξεργάζεται τα Δεδομένα πελάτη κατ' εντολή του Πελάτη. Τα Δεδομένα πελάτη διακρίνονται από τα Δεδομένα χρήσης.
- 2.14** Ως **«Δεδομένα χρήσης»** νοούνται τα αρχεία και οι πληροφορίες που προκύπτουν στο πλαίσιο παροχής, διαχείρισης ή λειτουργίας της υπηρεσίας Auerswald, όπως π.χ. αρχεία καταγραφής, δεδομένα μέτρησης ως προς τη διαθεσιμότητα, δεδομένα σύνδεσης και άλλα δεδομένα σχετικά με τις συνθήκες χρήσης, όπως π.χ. η χρησιμοποιούμενη διεύθυνση IP, τα δεδομένα των λογαριασμών Χρήστη Διαχειριστή και Εξουσιοδοτημένων χρηστών, τα δεδομένα που συγκεντρώνονται σχετικά με τη χρήση και τη χρέωση της υπηρεσίας Auerswald, τα δεδομένα που συλλέγονται σχετικά με την παρακολούθηση της ακεραιότητας, της ασφάλειας και της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας Auerswald, και τα δεδομένα σχετικά με το περιεχόμενο και τις συνθήκες ερωτήσεων υποστήριξης. Τα Δεδομένα χρήσης ανήκουν στην Auerswald και, εφόσον πρόκειται για προσωπικά δεδομένα, «υπεύθυνη» υπό την έννοια του ΓΚΠΔ είναι η Auerswald.
- 2.15** Ως **«Άδεια ανοιχτού κώδικα»** νοείται η άδεια χρήσης ενός λογισμικού η οποία, εκτός από τα δικαιώματα χρήσης του λογισμικού, παρέχει στο χρήστη, π.χ. τον Πελάτη, δικαιώματα τα οποία ανήκουν συνήθως στον κάτοχο των πνευματικών δικαιωμάτων του λογισμικού, όπως π.χ. το δικαίωμα επεξεργασίας του λογισμικού, σύνδεσης του λογισμικού με άλλα λογισμικά ή διανομής του λογισμικού ή κάποιας παράγωγης έκδοσης αυτού, και όπου απαιτείται από τους όρους της άδειας να ικανοποιείται τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις: α) ο πηγαίος κώδικας ή οι πληροφορίες σχεδιασμού να είναι διαθέσιμες σε οποιονδήποτε κατόπιν αιτήματος, β) παρέχεται το δικαίωμα επεξεργασίας του αρχικού λογισμικού ή οποιασδήποτε επεξεργασμένης έκδοσης αυτού, γ) παρέχεται σε οποιονδήποτε ή σε κάθε τρίτο που θα το ζητήσει η απεριόριστη άδεια χρήσης των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας («intellectual property»), δ) ορίζεται ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων του μη επεξεργασμένου λογισμικού ανοιχτού κώδικα (Σημείωση πνευματικών δικαιωμάτων). Άδειες ανοιχτού κώδικα υπό την έννοια του παρόντος ορισμού είναι, ενδεικτικά, οι εξής: GNU General Public License (GPL), GNU Lesser General Public License (LGPL) και

Berkeley Software Distribution License (BSD). Οι άδειες ανοιχτού κώδικα είναι μια ειδική μορφή EULA.

- 2.16** Ως **«Λογισμικό ανοιχτού κώδικα»** νοείται ένα λογισμικό το οποίο υπόκειται σε μια άδεια ανοιχτού κώδικα και διατίθεται α) μόνο σε μορφή πηγαίου κώδικα ή β) σε μορφή εκτελέσιμου αντικειμενικού κώδικα, όπου ο πηγαίος κώδικας παρέχεται μαζί με τον πηγαίο κώδικα ή γ) όπου ο πηγαίος κώδικας παρέχεται δωρεάν (εξαιρουμένων των εξόδων αποστολής και παράδοσης).
- 2.17** Ο όρος **«SaaS»** αποτελεί συντομογραφία της φράσης «Software as a Service» και αφορά τη χρονικά περιορισμένη παροχή ενός λογισμικού μέσω του διαδικτύου προς χρήση από τον Πελάτη για τη διάρκεια της Σύμβασης μεταξύ του παρόχου και του Πελάτη. Στο πλαίσιο της διαδικασίας SaaS η πρόσβαση στο λογισμικό είναι κατά κανόνα δυνατή μέσω των κοινών προγραμμάτων περιήγησης και δεν παρέχεται στον Πελάτη αντίγραφο του λογισμικού. Ανάλογα με την υπηρεσία Auerswald, ενδέχεται για τη χρήση του εκάστοτε λογισμικού να απαιτείται και παραχώρηση ενός στοιχείου Client.
- 2.18** Ως **«Συνδεδεμένη εταιρεία»** νοείται κάθε εταιρεία η οποία συνδέεται κατά την έννοια των άρθρων 15 κ.ε. του γερμανικού νόμου περί ανώνυμων εταιρειών με την Auerswald ή τον Πελάτη. Σε περίπτωση που δεν ισχύει ο γερμανικός νόμος περί ανώνυμων εταιρειών, ως «Συνδεδεμένη εταιρεία» νοείται κάθε οργανωτικά αυτόνομη μονάδα, η οποία ελέγχει ή ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από την Auerswald ή τον Πελάτη ή βρίσκεται υπό κοινό έλεγχο με κάποιο άλλο μέρος. Ως «Έλεγχος» νοείται η δυνατότητα άμεσης ανάληψης της διοίκησης και οργάνωσης μιας επιχείρησης ή καθοριστικής επίδρασης σε αυτήν μέσω πλειοψηφίας, βάσει σύμβασης ή με οποιονδήποτε άλλον τρόπο.
- 2.19** Στις **«Εμπιστευτικές πληροφορίες»** περιλαμβάνονται οι κώδικες, οι εφευρέσεις, η τεχνογνωσία, τα σχέδια προϊόντων, και οι τεχνικές και οικονομικές πληροφορίες οι οποίες ανταλλάσσονται στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας και ορίζονται ως εμπιστευτικές κατά τη στιγμή της δημοσιοποίησης ή, λόγω των συνθηκών που συνδέονται με τη δημοσιοποίηση και το είδος των δημοσιοποιημένων πληροφοριών, εκλαμβάνονται ευλόγως ως εμπιστευτικές.

Περαιτέρω όροι ορίζονται σε άλλες παραγράφους των παρόντων ΓΟΠ SaaS ή στις αντίστοιχες περιγραφές παροχής μιας υπηρεσίας Auerswald, ή τις σχετικές οδηγίες ή παραρτήματα.

3. ΕΓΓΡΑΦΗ, ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

- 3.1 Εγγραφή.** Προκειμένου ο Πελάτης να είναι σε θέση να παραγγείλει και να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία Auerswald, πρέπει να δημιουργήσει αρχικά έναν δωρεάν λογαριασμό χρήστη Auerswald. Ο πρώτος λογαριασμός που θα δημιουργηθεί είναι ο λογαριασμός του Χρήστη Διαχειριστή, ο οποίος διαθέτει διευρυμένα δικαιώματα και έχει, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα να επιλέγει υπηρεσίες

Auerswald και να δημιουργεί Εξουσιοδοτημένους χρήστες, οι οποίοι επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Auerswald που επιλέγονται από τον Πελάτη. Η δημιουργία Εξουσιοδοτημένων χρηστών εξαρτάται από τις υπηρεσίες Auerswald που επιλέγονται από τον Πελάτη, τον επιτρεπόμενο αριθμό Εξουσιοδοτημένων χρηστών και τις χωρητικότητες (π.χ. μνήμη).

3.2 Ασφάλεια λογαριασμού. Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι όλα τα αναγνωριστικά χρήστη, οι κωδικοί πρόσβασης και τα άλλα στοιχεία πρόσβασης (π.χ. διακριτικά API) στην υπηρεσία Auerswald, τόσο για το Χρήστη Διαχειριστή όσο και για τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες, εκλαμβάνονται ως αυστηρώς απόρρητα και δεν αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι τα στοιχεία πρόσβασης του Χρήστη Διαχειριστή είναι διαθέσιμα σε ένα μόνο άτομο του οργανισμού του, το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο να ασκεί τα διευρυμένα δικαιώματα. Εάν κάποιο άτομο το οποίο έχει στη διάθεσή του στοιχεία πρόσβασης Χρήστη Διαχειριστή ή Εξουσιοδοτημένου χρήστη δεν απασχολείται πλέον από τον Πελάτη, τότε ο Πελάτης πρέπει να αποκλείει αμέσως τη σχετική πρόσβαση. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για κάθε χειρισμό ο οποίος εκτελείται βάσει της χρήσης των στοιχείων πρόσβασης ενός Χρήστη Διαχειριστή ή Εξουσιοδοτημένου χρήστη, εκτός εάν η Auerswald κληθεί να αντικαταστήσει τα απολεσθέντα στοιχεία πρόσβασης. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει αμέσως την Auerswald σε περίπτωση παραβίασης της ασφάλειας ή οποιασδήποτε άλλης μη εξουσιοδοτημένης χρήσης του λογαριασμού του.

3.3 Παραγγελίες και σύναψη σύμβασης. Οι πληροφορίες και οι δυνατότητες επιλογής της διαδικτυακής τοποθεσίας αποτελούν την προσφορά της Auerswald στον Πελάτη για την υποβολή μιας παραγγελίας, δηλ. μιας νομικά δεσμευτικής προσφοράς του Πελάτη να προβεί σε σύναψη σύμβασης με την Auerswald υπό τους υποδεικνυόμενους και σχετικούς όρους. Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει την εν λόγω προσφορά στο τέλος της διαδικασίας παραγγελίας πιέζοντας το αντίστοιχο κουμπί («Δεσμευτική παραγγελία», «Binding Order»), όπου η Auerswald θα επιβεβαιώνει τη λήψη της παραγγελίας στον Πελάτη μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Συγκεκριμένα, η σύναψη περιλαμβάνει τα εξής βήματα: (1) εγγραφή και δημιουργία ενός λογαριασμού χρήστη για το Χρήστη Διαχειριστή, (2) επιλογή της υπηρεσίας ή των υπηρεσιών Auerswald, όπου θα ορίζονται οι σχετικές προϋποθέσεις (ελάχιστη διάρκεια, προθεσμία καταγγελίας, τέλη), (3) επιλογή του αριθμού Εξουσιοδοτημένων χρηστών και καθορισμός αυτών, (4) επιλογή του επιθυμητού τρόπου πληρωμής με βάση τις διαθέσιμες δυνατότητες, (5) συνοπτική παρουσίαση του συνολικού κόστους ή/και της βάσης υπολογισμού, όπου ο Πελάτης μπορεί εδώ να ελέγξει και ενδεχ. να διορθώσει τα στοιχεία που καταχώρησε στο πλαίσιο της επισκόπησης παραγγελίας, (6) ολοκλήρωση της παραγγελίας και δεσμευτική υποβολή της προσφοράς για σύναψη σύμβασης από τον Πελάτη πιέζοντας «Δεσμευτική παραγγελία» / «Binding Order». Μόλις η Auerswald λάβει την προσφορά, η Auerswald θα αποστείλει στον



Πελάτη σχετική επιβεβαίωση και, ανάλογα με την αγορασμένη υπηρεσία Auerswald, υποδείξεις για την απόκτηση των απαιτούμενων ενδεχ. στοιχείων Client.

3.4 Ευθύνη. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για το Χρήστη Διαχειριστή και τους Εξουσιοδοτημένους χρήστες, και θεωρείται υπόλογος για τη συμπεριφορά τους. Ο Πελάτης εγγυάται ότι ο Χρήστης Διαχειριστής και οι Εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα τηρούν τους παρόντες ΓΟΠ SaaS.

4. ΠΑΡΟΧΗ, ΧΡΗΣΗ, ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.

4.1 Παροχή. Η Auerswald παρέχει τις υπηρεσίες Auerswald αποκλειστικά προς χρήση μέσω του διαδικτύου και προσφέρει στον Πελάτη πρόσβαση στην εκάστοτε υπηρεσία Auerswald για την αγορασμένη διάρκεια και τον αγορασμένο αριθμό Εξουσιοδοτημένων χρηστών. Ο Πελάτης δεν λαμβάνει αντίγραφο του λογισμικού μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία Auerswald.

Εν προκειμένω εξαιρείται η ενδεχόμενη παραχώρηση στοιχείων Client. Τα στοιχεία Client παρέχονται στον Πελάτη ηλεκτρονικά, κατά κανόνα με δυνατότητα λήψης, σύμφωνα με τη EULA.

4.2 Ενημερώσεις. Η Auerswald μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να ενημερώνει κατά καιρούς την υπηρεσία Auerswald και τυχόν στοιχεία Client, όπως και να παρέχει νέες λειτουργίες, να εξελίσσει τις ήδη υπάρχουσες λειτουργίες και να περιορίζει ή να αναστέλλει λειτουργίες. Εάν η Auerswald προβεί σε αλλαγές στις υπηρεσίες Auerswald οι οποίες επηρεάζουν ουσιαστικά τη λειτουργία που περιγράφεται στην τεκμηρίωση, η Auerswald θα ενημερώνει καταλλήλως τον Πελάτη με προθεσμία τριάντα (30) ημερών είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω σαφώς ευδιάκριτης κοινοποίησης εντός της υπηρεσίας Auerswald. Από τη στιγμή της ειδοποίησης περί της αλλαγής ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε καταγγελία της σύμβασης εντός της καθορισμένης προθεσμίας με σχετική δήλωσή του προς την Auerswald σύμφωνα με τον καθορισμένο τρόπο επικοινωνίας. Αρκεί η αποδεδειγμένη αποστολή της καταγγελίας εντός της προθεσμίας. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις προγραμματισμένες αλλαγές και το δικαίωμα του Πελάτη να απορρίψει τις εν λόγω αλλαγές, όπως και για τη διεύθυνση επικοινωνίας στην οποία θα πρέπει να αποσταλεί η απόρριψη και, τέλος, για τις συνέπειες σε περίπτωση παράλειψης απόρριψης. Εάν ο Πελάτης απορρίψει τις αλλαγές, δεν θα είναι σε θέση να χρησιμοποιεί ή να χρησιμοποιεί κανονικά την υπηρεσία χωρίς τις αλλαγές από τη χρονική στιγμή που η Auerswald θέσει σε εφαρμογή τις αλλαγές. Σε περίπτωση απόρριψης ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα άμεσης καταγγελίας της σύμβασης, το οποίο ο Πελάτης θα πρέπει να ασκήσει το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από τη δήλωση απόρριψης.

4.3 Σύνδεση δεδομένων. Στο αντικείμενο της παρούσας συμφωνίας δεν περιλαμβάνεται η σύνδεση στο διαδίκτυο/σύνδεση δεδομένων μεταξύ των τελικών συσκευών του Πελάτη και της υπηρεσίας Auerswald. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει σύνδεση δεδομένων

επαρκούς ταχύτητας για τη χρήση των υπηρεσιών Auerswald. Σημείο παράδοσης των υπηρεσιών Auerswald είναι η διεπαφή του δρομολογητή στα υπολογιστικά κέντρα από τα οποία παρέχονται οι υπηρεσίες Auerswald.

4.4 Αναμενόμενη ποιότητα. Κατά τη διάρκεια συνδρομής η Auerswald εγγυάται στον Πελάτη ότι η υπηρεσία Auerswald θα λειτουργεί ουσιαστικά σύμφωνα με την περιγραφή παροχής υπηρεσίας, όπως αυτή θα συμπληρώνεται από τις απαντήσεις στην ενότητα «Frequently Asked Questions» (FAQ / Συχνές ερωτήσεις) και ενδεχ. άλλα έγγραφα που αναφέρονται στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας. Εάν δεν ορίζεται ρητώς διαφορετικά στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας, η Auerswald θα λαμβάνει κατάλληλα οικονομικά μέτρα, ώστε η υπηρεσία Auerswald να είναι διαθέσιμη σύμφωνα με την περιγραφή παροχής υπηρεσίας για την κανονική περίοδο λειτουργίας. Εάν η υπηρεσία Auerswald είναι προσβάσιμη εκτός της περιόδου λειτουργίας, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί τη λειτουργία Auerswald. Ωστόσο, η διαθεσιμότητα δεν είναι εγγυημένη. Τα μέρη αποδέχονται ότι η εγγύηση παρέχεται και ισχύει αποκλειστικά στο πλαίσιο της σχέσης του Πελάτη με την Auerswald, ακόμη και εάν η σύμβαση του Πελάτη με την Auerswald ολοκληρώθηκε μέσω μεταπωλητή.

4.5 Υπηρεσίες τρίτων. Εφόσον δεν ορίζεται ρητώς διαφορετικά στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας, η Auerswald δεν ευθύνεται για τις υπηρεσίες τρίτων οι οποίες συνδέονται με τις υπηρεσίες Auerswald μέσω διεπαφών ή με άλλον τρόπο. Η χρήση των υπηρεσιών τρίτων από τον Πελάτη θα πραγματοποιείται αποκλειστικά σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους του παρόχου των εν λόγω υπηρεσιών.

4.6 Ασφάλεια. Η Auerswald οφείλει να λαμβάνει κατάλληλα από οικονομικής απόψεως τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των συστημάτων από μη εξουσιοδοτημένη δημοσιοποίηση και αλλαγή. Στα μέτρα ασφαλείας της Auerswald περιλαμβάνονται τα εξής: **(i)** αποθήκευση των δεδομένων Πελατών σε διακομιστές σε ασφαλή φυσικά σημεία και **(ii)** χρήση τειχών προστασίας, ελέγχων πρόσβασης και παρόμοιων τεχνολογιών ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων Πελατών από μη εξουσιοδοτημένη δημοσιοποίηση και αλλαγή. Πρόσθετοι έλεγχοι ασφαλείας και άλλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα ορίζονται στη σύμβαση επεξεργασίας εντολής (βλ. **Παράρτημα 1**).

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ.

5.1 Χρήση των υπηρεσιών Auerswald. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να χρησιμοποιεί την υπηρεσία Auerswald σύμφωνα με τον συμφωνηθέντα αριθμό Εξουσιοδοτημένων χρηστών. Η Auerswald παρέχει στον Πελάτη το μη αποκλειστικό, μη μεταβιβάσιμο, χωρίς δυνατότητα υποαδειοδότησης και χρονικά περιορισμένο στην εκάστοτε διάρκεια συνδρομής δικαίωμα χρήσης σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου. Το



δικαίωμα χρήσης αφορά την υπηρεσία Auerswald στην εκάστοτε τρέχουσα μορφή και προϋποθέτει την τήρηση των παρόντων ΓΟΠ SaaS από τον Πελάτη.

- 5.2 Πώληση.** Απαγορεύεται στον Πελάτη η πώληση της αγορασμένης υπηρεσίας ή των αγορασμένων υπηρεσιών Auerswald μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με άλλες παροχές σε τρίτους ή η διάθεσή τους με άλλον τρόπο σε τρίτους με σκοπό την ικανοποίηση των σκοπών τους, όπως και η παροχή πρόσβασης σε τρίτους με σκοπό την ικανοποίηση των σκοπών τους, εκτός εάν αυτό προβλέπεται ρητώς στους παρόντες ΓΟΠ SaaS ή την εκάστοτε τεκμηρίωση.
- 5.3 Επεξεργασία.** Απαγορεύεται στον Πελάτη η επεξεργασία, τροποποίηση και αντίστροφη μηχανίκευση («reverse engineering») της υπηρεσίας Auerswald, εξαιρουμένου του σκοπού διαλειτουργικότητας με άλλα προγράμματα υπολογιστή κατά τα άρθρα 69d παρ. 2 και 3, 69e του γερμανικού νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων.
- 5.4 Μη παράκαμψη των μέτρων προστασίας.** Απαγορεύεται στον Πελάτη η παράκαμψη ή ακύρωση των μέτρων προστασίας ή ασφάλειας, των περιορισμών χρέωσης και άλλων μέτρων περιορισμού της χρήσης (έλεγχος χρήσης).
- 5.5 Στοιχεία Client.** Εάν στο πλαίσιο μιας υπηρεσίας Auerswald παρέχονται και στοιχεία Client, τα δικαιώματα χρήσης διέπονται από τις αντίστοιχες EULA.

6. ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.

- 6.1 Τέλη.** Ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει τα τέλη σύμφωνα με την αγορασμένη υπηρεσία ή τις αγορασμένες υπηρεσίες Auerswald και τη βασική περιγραφή παροχής υπηρεσίας, εφόσον δεν έχει επιλεγεί κάποια δωρεάν υπηρεσία Auerswald. Εάν στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας ορίζονται όροι πληρωμής, αυτοί υπερισχύουν των όρων της παρούσας παρ. 6.
- 6.2 Χρέωση τελών.** Τα σταθερά τέλη καταβάλλονται προκαταβολικά και τιμολογούνται στον Πελάτη με τη συμφωνηθείσα περιοδικότητα, κατά κανόνα μηνιαίως. Υπολογίζονται αναλογικά για το υπόλοιπο του ημερολογιακού μήνα έναρξης της συνδρομής της εκάστοτε υπηρεσίας Auerswald, όπως και για τον ημερολογιακό μήνα λήξης της συνδρομής.

Εάν μια υπηρεσία Auerswald χρεώνεται με βάση τη χρήση -π.χ. λεπτά τηλεφωνικών κλήσεων- ή εάν προκύψει υπέρβαση των συμφωνηθέντων ορίων κατά τη χρήση μιας υπηρεσίας Auerswald -π.χ. όγκος αποθήκευσης- αυτή θα τιμολογείται στον Πελάτη εκ των υστέρων με τη συμφωνηθείσα περιοδικότητα, κατά κανόνα μηνιαίως.

Τα εφάπαξ τέλη, π.χ. το τέλος εγγραφής, θα χρεώνονται κατ' επιλογή της Auerswald είτε αμέσως μετά την εγγραφή στην εκάστοτε υπηρεσία Auerswald είτε στο πρώτο μηνιαίο τιμολόγιο.

6.3 Πρόσθετες παροχές. Η Auerswald μπορεί να εκδίδει ξεχωριστά τιμολόγια για όλες τις παροχές σέρβις, τα προϊόντα, τις λειτουργίες ή άλλα αντικείμενα και παροχές που δεν καλύπτονται από την αγορασμένη υπηρεσία Auerswald ή/και δεν περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη συνδρομή, όπως π.χ. οι παροχές εφαρμογής ή συμβουλευτικής. Εφόσον δεν συμφωνήθηκαν σχετικά τέλη εκ των προτέρων, η Auerswald μπορεί να εφαρμόζει τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Auerswald.

Σε περίπτωση χρέωσης υπηρεσιών με βάση την κατανάλωση χρόνου/υλικών, η χρέωση θα βασίζεται στον καταναλωθέντα χρόνο εργασίας, ταξιδιού και ενδεχομένως αναμονής. Εάν χρεώνονται ωριαία ή μηνιαία ποσοστά, κάθε ώρα που ξεκινά θα χρεώνεται βάσει ενός αναλογικού ποσοστού χρέωσης. Για τις παροχές σέρβις εκτός των κανονικών ωρών εργασίας της Auerswald (Δευτέρα έως Παρασκευή, 08:00 – 18:00 ώρα Γερμανίας, εξαιρουμένων των αργιών στην έδρα της Auerswald) θα επιβάλλονται πρόσθετες χρεώσεις. Επιπλέον, η Auerswald θα χρεώνει τυχόν συναφή έξοδα, όπως π.χ. τα έξοδα ταξιδιού και διαμονής.

Ο Πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να ζητήσει από την Auerswald μια επισκόπηση του ισχύοντος τιμοκαταλόγου και των ωριαίων ποσοστών που ισχύουν για τον Πελάτη τη δεδομένη στιγμή.

6.4 Όροι πληρωμής. Τα τιμολόγια θα αποστέλλονται κατά βάση ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα υποδεικνύεται από τον Πελάτη κατά την εγγραφή του. Τα τιμολόγια που αποστέλλονται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θεωρούνται ληφθέντα κατά την ημέρα αποστολής τους. Μια έντυπη έκδοση μπορεί να αποσταλεί κατόπιν αιτήματος, ωστόσο αυτό δεν παρατείνει την ημερομηνία λήψης. Η Auerswald επιφυλάσσεται του δικαιώματος να χρεώσει τα έξοδα για το πρόσθετο έντυπο τιμολόγιο στον Πελάτη.

Όλα τα ποσά πρέπει να εξοφλούνται εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία τιμολόγησης χωρίς συμψηφισμό ή έκπτωση, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά σε μεμονωμένες περιπτώσεις. Ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής, η Auerswald μπορεί να μεριμνά για την είσπραξη των σχετικών ποσών. Η πληρωμή των τιμολογίων πρέπει να γίνεται στο νόμισμα που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι ο τρόπος πληρωμής που δηλώνεται κατά την εγγραφή, π.χ. μέσω πιστωτικής κάρτας, θα χρησιμοποιείται για όλα τα ποσά που οφείλονται κατά τη διάρκεια της συνδρομής για την αγορασμένη υπηρεσία Auerswald. Το ίδιο ισχύει και για τα εφάπαξ τέλη. Οι εξαιρούμενες παροχές, όπως π.χ. οι παροχές σέρβις, θα διευθετούνται ξεχωριστά. Ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής, ο Πελάτης θα προβαίνει σε σχετικές δηλώσεις και θα παρέχει ενδεχ. τις απαιτούμενες εξουσιοδοτήσεις, π.χ. για αυστηρή εξακρίβωση της ταυτότητας του πελάτη (SCA).

Εφόσον και από τη στιγμή που προσφέρεται η σχετική δυνατότητα από την Auerswald, ο Πελάτης μπορεί να αλλάξει τον τρόπο πληρωμής κατά τη διάρκεια της συνδρομής.

Εάν ο Πελάτης έχει επιλέξει την πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας, η Auerswald μπορεί να μεριμνήσει για τη χρέωση της πιστωτικής κάρτας κατά την ημερομηνία τιμολόγησης.

Ενδέχεται να παρασχεθεί στον Πελάτη η επιλογή πληρωμής με άμεση χρέωση. Εν προκειμένω ο Πελάτης θα πρέπει να διαθέτει τραπεζικό λογαριασμό σε μια τράπεζα εντός του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (Single European Payments Area - SEPA) και να εκδώσει μια εντολή άμεσης χρέωσης SEPA, βάσει της οποίας θα εξουσιοδοτεί την Auerswald ή/και ένα εξουσιοδοτημένο από την Auerswald ίδρυμα πληρωμών να δίνει εντολή στην τράπεζα του Πελάτη να χρεώνει το λογαριασμό του Πελάτη με το ποσό του εκάστοτε τιμολογίου, και όπου ο Πελάτης θα αποδέχεται ότι η προθεσμία ειδοποίησης πριν τη χρέωση του λογαριασμού θα μειώνεται από δεκατέσσερις (14) ημέρες σε μία (1) ημέρα. Σε αυτήν την περίπτωση η Auerswald μπορεί να μεριμνήσει, ώστε ο λογαριασμός να χρεώνεται αυτόματα με τα οφειλόμενα ποσά κατά την καθορισμένη ημερομηνία όπου αυτά καθίστανται πληρωτέα, κατά κανόνα μηνιαίως. Οι εφάπαξ πληρωμές θα χρεώνονται στο λογαριασμό το νωρίτερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη του τιμολογίου. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ανά πάσα στιγμή τη διαθεσιμότητα επαρκών πόρων στο λογαριασμό του για την κάλυψη των οφειλόμενων ποσών κατά την ημερομηνία ή ημερομηνίες όπου αυτά καθίστανται πληρωτέα. Σε αντίθετη περίπτωση η Auerswald διατηρεί το δικαίωμα αποζημίωσης για παρεπόμενες ζημιές, π.χ. προμήθεια της τράπεζας λόγω ακύρωσης της πληρωμής.

6.5 Διαφορές, υπερημερία. Εάν ο Πελάτης θεωρεί ότι κάποιο τιμολόγιο δεν είναι σωστό, οφείλει να ενημερώνει την Auerswald τουλάχιστον σε μορφή κειμένου (μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) εντός εξήντα (60) ημερών από τη λήψη του σχετικού τιμολογίου, προκειμένου να αξιώσει διόρθωση ή πίστωση. Η προθεσμία αυτή δεν ισχύει σε περίπτωση πρόθεσης εκ μέρους της Auerswald. Εν προκειμένω ισχύουν οι νομικές διατάξεις. Σε περίπτωση μη πληρωμής των αδιαμφισβήτητων τελών, η Auerswald μπορεί να διακόψει την πρόσβαση στις αγορασμένες υπηρεσίες Auerswald.

Ο Πελάτης μπορεί να προβαίνει σε αντιστάθμιση ή μη καταβολή των τελών και αξιώσεων έναντι της Auerswald μόνο εφόσον έχει λάβει τη ρητή έγγραφη συγκατάθεση της Auerswald, εάν οι αξιώσεις δεν αμφισβητηθούν από την Auerswald ή εάν επιβεβαιωθούν με νομικά δεσμευτική ισχύ από κάποιο δικαστήριο ή άλλη αρχή.

Η Auerswald επιφυλάσσεται του δικαιώματος, σε περίπτωση υπερημερίας, να χρεώνει τα ισχύοντα, επιτρεπόμενα από το νόμο επιτόκια για τη συναλλαγή. Η Auerswald επιφυλάσσεται του δικαιώματος να επιβάλλει για τη δεύτερη και κάθε επόμενη όχληση ένα εφάπαξ ποσό για τα έξοδα οχλήσεως ή τα εκάστοτε έξοδα οχλήσεως σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις. Εάν η Auerswald κρίνει απαραίτητη τη λήψη εκτελεστικών μέτρων ή μέτρων είσπραξης μέσω τρίτων, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τα έξοδα που θα υποστεί κατά συνέπεια η Auerswald, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής δικηγόρου.

6.6 Φόροι. Στα τέλη δεν περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ και άλλοι φόροι, εισφορές ή δασμοί που επιβάλλονται από τις φορολογικές αρχές. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την καταβολή τέτοιων φόρων, εισφορών ή δασμών. Εξαιρούνται μόνο οι φόροι που βασίζονται στα έσοδα της Auerswald. Εάν η Auerswald υποχρεούται βάσει του νόμου να προβαίνει σε παρακράτηση και καταβολή στις φορολογικές αρχές των φόρων που οφείλει ο Πελάτης, η Auerswald θα προσθέτει το εν λόγω ποσό στο τιμολόγιο, εκτός εάν ο Πελάτης υποβάλει στην Auerswald ισχύουσα βεβαίωση απαλλαγής από την αρμόδια φορολογική αρχή.

Αλλαγή τελών. Η Auerswald μπορεί να αλλάξει τα τέλη, υπό την προϋπόθεση ότι οι αλλαγές αυτές βασίζονται σε αλλαγές στη διάρθρωση του κόστους της Auerswald όσον αφορά το προσωπικό, τα υλικά, τις υπηρεσίες Hosting ή τις παροχές σέρβις για τις υπηρεσίες Auerswald, π.χ. με τη μορφή υπηρεσιών τρίτων, ή σε άλλους παράγοντες κόστους. Σε αυτήν την περίπτωση η Auerswald θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη τουλάχιστον σε μορφή κειμένου (μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών. Εάν συμφωνήθηκε συνδρομή με ελάχιστη διάρκεια, η Auerswald δεν θα αυξάνει τα τέλη κατά τους πρώτους δώδεκα (12) μήνες της εν λόγω ελάχιστης διάρκειας, ακόμη και εάν η Auerswald δεν υποχρεούται ρητώς να διατηρήσει τα τέλη σταθερά.

Εάν ο Πελάτης δεν αποδέχεται την προσαρμογή, ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει άμεσα τη σχετική συνδρομή με ισχύ από την ημερομηνία εφαρμογής της προσαρμογής. Σε αυτήν την περίπτωση ο Πελάτης οφείλει να αποστείλει στην Auerswald επιστολή καταγγελίας. Εάν η αλλαγή των τελών της Auerswald προβλέπεται υποχρεωτικά από το νόμο, π.χ. λόγω εισαγωγής ενός φόρου ή αλλαγής του ΦΠΑ, η Auerswald θα ενημερώνει τον Πελάτη περί της αλλαγής, αλλά ο Πελάτης δεν θα έχει το δικαίωμα καταγγελίας.

Η Auerswald επιφυλάσσεται του δικαιώματος να προσθέτει ανά πάσα στιγμή χαρακτηριστικά και λειτουργίες στις υπηρεσίες Auerswald που αγόρασε ο Πελάτης, οι οποίες είναι διαθέσιμες μόνο κατόπιν πρόσθετου τέλους.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

7.1 Γενικά. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι οι Εξουσιοδοτημένοι χρήστες του, εφόσον υπάρχουν, τηρούν και εφαρμόζουν τις ακόλουθες υποχρεώσεις. Ο Πελάτης είναι υπόλογος έναντι της Auerswald για τη συμπεριφορά των Εξουσιοδοτημένων χρηστών.

7.2 Προϋποθέσεις χρήσης. Ο Πελάτης θα διασφαλίζει με ίδιους πόρους τις απαιτούμενες προϋποθέσεις χρήσης για τη χρήση της υπηρεσίας Auerswald. Οι προϋποθέσεις χρήσης ορίζονται στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας.

7.3 Στοιχεία πρόσβασης. Ο Πελάτης θα διατηρεί τα στοιχεία πρόσβασης στην υπηρεσία Auerswald ασφαλή και απόρρητα.

7.4 Ασφάλεια δεδομένων. Ο Πελάτης θα ασφαλίσει τα Δεδομένα πελάτη μέσω τακτικών αντιγράφων ασφαλείας σε τοποθεσία εκτός της υπηρεσίας Auerswald.

7.5 Υποχρεώσεις σε σχέση με τη συμπεριφορά. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση των νομικών διατάξεων και των ακόλουθων κανονισμών κατά τη χρήση της υπηρεσίας Auerswald. Ο Πελάτης απαγορεύεται ειδικά **(i)** να προβαίνει σε συμπεριφορές χρήσης που αντίκεινται στα χρηστά ήθη, **(ii)** να παραβιάζει τα δικαιώματα βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας και άλλα ιδιοκτησιακά δικαιώματα τρίτων, **(iii)** να μεταδίδει περιεχόμενα με ιούς, δούρειους ίππους ή άλλα προγράμματα τα οποία ενδέχεται να βλάψουν την υπηρεσία Auerswald ή **(iv)** να διαδίδει πορνογραφικά περιεχόμενα, διαφημίσεις, ανεπιθύμητα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Spam) ή εσφαλμένες προειδοποιήσεις για ιούς, δυσλειτουργίες κτλ. και να προωθεί τη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, πυραμιδωτά συστήματα πωλήσεων και παρόμοιες ενέργειες. Περαιτέρω, απαγορεύεται κάθε άλλος χειρισμός ο οποίος μπορεί **(i)** να προκαλέσει υπερφόρτωση της υπηρεσίας Auerswald ή να επηρεάσει με άλλον τρόπο ή να αλλοιώσει τη λειτουργία της βασικής τεχνικής υποδομής, ή **(ii)** να θέσει σε κίνδυνο την ακεραιότητα, τη σταθερότητα ή τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας Auerswald.

8. ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΟΣ, ΕΓΓΥΗΣΗ.

8.1 Γενικά. Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά κατωτέρω, ισχύουν οι νομικές διατάξεις. Η Auerswald δεν ευθύνεται για ελαττώματα τα οποία προκύπτουν σε ή από **(i)** υπηρεσίες τρίτων, **(ii)** κατάχρηση ή μη τήρηση της τεκμηρίωσης από τον Πελάτη, **(iii)** αλλαγές στην υπηρεσία Auerswald που δεν πραγματοποιούνται από την Auerswald, **(iv)** περιλαμβάνονται σε άλλη έκδοση, πέραν της τελευταίας ενημερωμένης έκδοσης της υπηρεσίας Auerswald. Αυτό ισχύει ειδικά για τα στοιχεία Client.

8.2 Αποκλεισμός. Η Auerswald μπορεί να αποκλείσει την πρόσβαση του Πελάτη στις υπηρεσίες Auerswald (προσωρινά) εάν: **(i)** ο Πελάτης παραβεί τις υποχρεώσεις των παρόντων ΓΟΠ SaaS και δεν αποκαταστήσει αμέσως την παράβαση παρά τη σχετική προειδοποίηση ή **(ii)** ο Πελάτης δεν ικανοποιήσει την υποχρέωση πληρωμής με καθυστέρηση δέκα (10) ή περισσότερων εργάσιμων ημερών ή **(iii)** ο Πελάτης υπερβεί τα όρια της έκτασης χρήσης και εξακολουθεί να τα υπερβαίνει παρά τη σχετική ενημέρωση από την Auerswald ή **(iv)** ο αποκλεισμός απαιτείται για την αποτροπή πρόκλησης βλάβης ή ευθύνης έναντι άλλων πελατών ή τρίτων ή **(v)** ο αποκλεισμός απαιτείται για τη διατήρηση της ασφάλειας, της σταθερότητας, της διαθεσιμότητας ή της ακεραιότητας της υπηρεσίας Auerswald. Εφόσον δεν υπάρξει καταγγελία της παρούσας συμφωνίας, η Auerswald θα συνεργάζεται με τον Πελάτη για την άμεση αποκατάσταση της πρόσβασης στην υπηρεσία Auerswald μόλις η Auerswald επαληθεύσει ότι ο Πελάτης αποκατέστησε την αιτία του αποκλεισμού.

8.3 Υλικά ελαττώματα. Σε περίπτωση υλικού ελαττώματος η Auerswald θα προβαίνει αμέσως σε αποκατάσταση του εν λόγω υλικού ελαττώματος. Ο τρόπος αποκατάστασης του υλικού ελαττώματος θα αποφασίζεται από την Auerswald. Εάν

η άμεση αποκατάσταση ενός υλικού ελαττώματος δεν είναι εφικτή, η Auerswald μπορεί να προβεί σε αποκατάσταση των συνεπειών του υλικού ελαττώματος μέσω εναλλακτικών μέτρων, εφόσον τα εναλλακτικά αυτά μέτρα κρίνονται εύλογα για τον Πελάτη. Εν συνεχεία η Auerswald θα αποκαταστήσει το υλικό ελάττωμα εντός κατάλληλου χρονικού διαστήματος. Αποκλείεται κάθε δικαίωμα του Πελάτη προς αυτόνομη αποκατάσταση.

- 8.4 Νομικά ελαττώματα.** Εάν κάποια υπηρεσία Auerswald φέρει νομικό ελάττωμα, η Auerswald μπορεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια να προβεί σε αποκατάσταση του νομικού ελαττώματος **(i)** παρέχοντας άδεια για το θιγόμενο μέρος της υπηρεσίας Auerswald, **(ii)** τροποποιώντας την υπηρεσία Auerswald, ώστε να αποφεύγεται η παραβίαση, διατηρώντας ωστόσο αναλλοίωτη την υπηρεσία Auerswald ως προς την ουσία της ή **(iii)** καταγγέλλοντας την παραγγελία της θιγόμενης υπηρεσίας Auerswald και επιστρέφοντας στον Πελάτη όλα τα τέλη συνδρομής που προκαταβλήθηκαν για το καταγγεληθέν μέρος κατ' αναλογία της διάρκειας συνδρομής.
- 8.5 Απαλλαγή εκ μέρους της Auerswald.** Εάν κάποιος τρίτος προβεί σε αξιώσεις έναντι της Auerswald, η Auerswald θα αναλάβει την υπεράσπισή της έναντι τέτοιων αξιώσεων και θα απαλλάξει τον Πελάτη από τις εν λόγω αξιώσεις, εφόσον η Auerswald είναι υπεύθυνη για το εν λόγω νομικό ελάττωμα. Η υποχρέωση απαλλαγής ισχύει για νομικά επιβεβαιωμένες αξιώσεις τρίτων.
- 8.6 Απαλλαγή εκ μέρους του Πελάτη.** Ο Πελάτης οφείλει να υπερασπίζεται την Auerswald έναντι κάθε αξίωσης και απαίτησης τρίτων που προκύπτει βάσει των Δεδομένων πελάτη ή λόγω παράβασης ή φερόμενης παράβασης των όρων της παραγράφου 7 (Υποχρεώσεις του Πελάτη).
- 8.7 Διαδικασία.** Οι υποχρεώσεις υπεράσπισης και απαλλαγής των μερών ισχύουν υπό την προϋπόθεση ότι το απαλλάσσον μέρος: **(i)** λαμβάνει εγκαίρως έγγραφη ειδοποίηση σχετικά με κάποια απαίτηση, **(ii)** διαθέτει το αποκλειστικό δικαίωμα ελέγχου και καθοδήγησης της διερεύνησης, υπεράσπισης και διευθέτησης της απαίτησης και **(iii)** κάθε ευλόγως απαιτούμενη υποστήριξη του απαλλαγμένου μέρους πραγματοποιείται με έξοδα (στο πλαίσιο εύλογων δαπανών) του απαλλάσσοντος μέρους. Το απαλλάσσον μέρος απαγορεύεται να προβαίνει σε συμβιβασμούς ή να αποδέχεται απαιτήσεις χωρίς την έγγραφη συναίνεση του απαλλαγμένου μέρους, εφόσον ο συμβιβασμός/η αποδοχή προϋποθέτει την παραδοχή ευθύνης από το απαλλαγμένο μέρος, την καταβολή ποσών τα οποία το απαλλάσσον μέρος καλείται να πληρώσει στο πλαίσιο της παρούσας παραγράφου ή τη λήψη ή παράλειψη άλλων μέτρων (αναφορικά με την υπηρεσία Auerswald ή τις λειτουργίες). Το απαλλαγμένο μέρος μπορεί να προβαίνει σε άσκηση προσφυγών μέσω νομικού συμβούλου της επιλογής του, τον οποίο και θα αποζημιώνει με ίδιο κόστος.

9. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

9.1 Περιορισμός ευθύνης. Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα παράγραφο, τα μέρη και οι προμηθευτές τους ευθύνονται μόνο για εξ αμελείας παράβαση μιας ουσιαστικής συμβατικής υποχρέωσης, η εκπλήρωση της οποίας καθιστά δυνατή την κατάλληλη εκτέλεση της συμφωνίας και όπου το έτερο μέρος να αναμένει την τακτική εκπλήρωσή της («Βασική υποχρέωση»), ενώ τα μέρη και οι προμηθευτές τους ευθύνονται μόνο για το ύψος της ζημιάς που προβλέπεται τυπικά. Κάθε άλλη ευθύνη αποκλείεται.

Το ίδιο ισχύει για έμμεσες ζημιές, παρεπόμενες ζημιές και διαφυγόντα κέρδη.

9.2 Τυπικά προβλέψιμη αποζημίωση. Τα μέρη συμφωνούν ότι η τυπικά προβλέψιμη αποζημίωση για όλες τις ζημιές που προκύπτουν βάσει της παρούσας Σύμβασης και οι οποίες οφείλονται στο υπεύθυνο μέρος και τους προμηθευτές του δεν θα υπερβαίνουν το ποσό το οποίο κατέβαλε ή αναμένεται να καταβάλει ο Πελάτης στην Auerswald για τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία έγερσης της αξίωσης για τις σχετικές υπηρεσίες Auerswald ή τις συνδεδεμένες με αυτές παροχές. Ωστόσο, η παρούσα παράγραφος 9 δεν ισχύει για: **(i)** τα έξοδα υπεράσπισης και την αποζημίωση που οφείλεται από το απαλλάσσον μέρος προς τρίτους κατά την παράγραφο 8 (Απαλλαγή) και **(ii)** τις υποχρεώσεις πληρωμής του Πελάτη, όπως ορίζονται ρητώς στην παρούσα συμφωνία.

9.3 Εξαιρέσεις. Κανένας εκ των περιορισμών της παρούσας παραγράφου 9 δεν αποκλείει την ευθύνη των μερών για ζημιές οι οποίες προκύπτουν άμεσα εκ: **(i)** προθέσεως, **(ii)** σοβαρής αμέλειας, **(iii)** υπαιτίας παράβασης του δικαιώματος στη ζωή, το σώμα και την υγεία, **(iv)** παράβασης εγγύησης η οποία ορίζεται ρητώς ως «Εγγύηση» ή **(v)** υποχρεωτικής ευθύνης σύμφωνα με το νόμο περί ευθύνης για τα προϊόντα.

9.4 Αντικειμενική ευθύνη. Τα μέρη συμφωνούν ρητώς ότι αποκλείεται η αντικειμενική ευθύνη της Auerswald στο πλαίσιο μίσθωσης και άλλων παρόμοιων συνθηκών χρήσης για ελαττώματα τα οποία υφίστανται ήδη κατά τη σύναψη της Σύμβασης. Η Auerswald ευθύνεται για τέτοια ελαττώματα και παραβάσεις μόνο εφόσον η Auerswald προέβη σε υπαιτίες ενέργειες (Υπαιτιότητα) και μόνο σύμφωνα με τους περιορισμούς ευθύνης που ορίζονται στην παρούσα συμφωνία. Περαιτέρω, αποκλείεται το δικαίωμα αυτόνομης αποκατάστασης ενός ελαττώματος σύμφωνα με το άρθρο 536α παρ. 2 του γερμανικού Αστικού Κώδικα.

10. ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΠΑΡΑΤΑΣΗ.

10.1 Διάρκεια. Η παρούσα συμφωνία ισχύει από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της Σύμβασης μεταξύ της Auerswald και του Πελάτη. Η συμφωνηθείσα διάρκεια της

Σύμβασης μεταξύ των μερών προκύπτει από την περιγραφή παροχής υπηρεσίας ή/και τη συμφωνηθείσα διάρκεια συνδρομής.

10.2 Διάρκεια συνδρομής και παράταση. Με τη σύναψη της παρούσας συμφωνίας ή/και την υποβολή παραγγελίας για την απόκτηση μιας υπηρεσίας Auerswald ο Πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται να καταβάλλει τα σχετικά τέλη σύμφωνα με την περιοδικότητα καταβολής που προβλέπεται για την αγορασμένη έκδοση της εκάστοτε υπηρεσίας Auerswald από τον Πελάτη (πρβ. περιγραφή παροχής υπηρεσίας). Εφόσον δεν συμφωνήθηκε διαφορετική ημερομηνία έναρξης για τη παροχή της υπηρεσίας Auerswald, η συνδρομή και, κατ' επέκταση, η ελάχιστη διάρκεια ξεκινά από τη στιγμή που παρέχεται στον Πελάτη πρόσβαση στην αγορασμένη υπηρεσία Auerswald.

11. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ.

11.1 Καταγγελία. Οι δυνατότητες τακτικής καταγγελίας ορίζονται σύμφωνα με την καθορισμένη ελάχιστη διάρκεια ή/και την προθεσμία καταγγελίας, όπως συμφωνήθηκε κατά τη σύναψη της συνδρομής ή, διαφορετικά, στην περιγραφή παροχής υπηρεσίας. Κατά τα λοιπά αποκλείεται η τακτική καταγγελία της Σύμβασης.

11.2 Καταγγελία για σημαντικούς λόγους. Τα μέρη μπορούν να προβούν σε καταγγελία της παρούσας συμφωνίας για σημαντικούς λόγους, χωρίς τήρηση της προθεσμίας καταγγελίας. Εάν η Auerswald προβεί σε καταγγελία της παρούσας συμφωνίας για σημαντικούς λόγους, όλες οι πληρωμές για το υπόλοιπο μέρος της διάρκειας συνδρομής καθίστανται ληξιπρόθεσμες και θα πρέπει να καταβληθούν αμέσως από τον Πελάτη. Εάν ο Πελάτης προβεί σε καταγγελία της παρούσας συμφωνίας για σημαντικούς λόγους, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα απαίτησης επιστροφής των ποσών που καταβλήθηκαν προκαταβολικά για το καταγγεληθέν μέρος της διάρκειας συνδρομής.

11.3 Συνέπειες της καταγγελίας. Κατόπιν τερματισμού της παρούσας συμφωνίας ο Πελάτης απωλεί το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας Auerswald. Η Auerswald μπορεί να προβεί σε αποκλεισμό της υπηρεσίας Auerswald ή/και ρύθμιση, ώστε ο Πελάτης να είναι σε θέση να δημιουργεί πλέον μόνο αντίγραφα ασφαλείας των Δεδομένων πελάτη. Ο Πελάτης θα πρέπει να δημιουργήσει αμέσως αντίγραφα ασφαλείας τυχόν Δεδομένων πελάτη που αποθηκεύτηκαν στην υπηρεσία Auerswald. Το αργότερο τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία τερματισμού η Auerswald θα διαγράψει τα Δεδομένα πελάτη.

12. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

Για τους Πελάτες, όπου η χρήση των υπηρεσιών Auerswald προϋποθέτει την κοινοποίηση «προσωπικών δεδομένων» κατά την έννοια του ΓΚΠΔ ή ισοδύναμου νόμου, ισχύει η ξεχωριστή Σύμβαση επεξεργασίας εντολής («ΣΕΕ») μεταξύ των μερών,

η οποία επισυνάπτεται ως **Παράρτημα 1** στην παρούσα συμφωνία και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

13. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.

13.1 Υποχρέωση τήρησης του απορρήτου. Τα μέρη (ως παραλήπτες): **(i)** οφείλουν να τηρούν το απόρρητο των εμπιστευτικών πληροφοριών του έτερου μέρους και να μην τις μεταβιβάζουν σε τρίτους, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα συμφωνία και **(ii)** επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες του έτερου μέρους μόνο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους και την άσκηση των δικαιωμάτων τους βάσει της παρούσας συμφωνίας. Τα μέρη μπορούν να κοινοποιούν τις εμπιστευτικές πληροφορίες του έτερου μέρους στους συνεργάτες, τους πράκτορες ή τους αναδόχους τους και τις συνδεδεμένες με αυτούς εταιρείες, εφόσον αυτοί έχουν το νόμιμο συμφέρον να γνωρίζουν τις εμπιστευτικές πληροφορίες (όπου περιλαμβάνονται και οι υποανάδοχοι της Auerswald), υπό την προϋπόθεση ότι τα μέρη παραμένουν υπεύθυνα για την τήρηση των όρων της παρούσας παραγράφου (παρ. 11) από όλους τους παραλήπτες και ότι οι εν λόγω παραλήπτες δεσμεύονται από υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας τουλάχιστον ίσης αυστηρότητας με τους όρους της παρούσας παραγράφου.

13.2 Εξαιρέσεις. Οι παρούσες υποχρεώσεις τήρησης του απορρήτου δεν ισχύουν για (και στις εμπιστευτικές πληροφορίες δεν περιλαμβάνονται) πληροφορίες οι οποίες: **(i)** δημοσιεύονται ή πρόκειται να δημοσιευθούν χωρίς ευθύνη του παραλήπτη, **(ii)** ήταν γνωστές στον παραλήπτη πριν τη λήψη των εμπιστευτικών πληροφοριών, **(iii)** λήφθηκαν από τον παραλήπτη μέσω τρίτου χωρίς παραβίαση οποιασδήποτε υποχρέωσης τήρησης του απορρήτου ή **(iv)** εξάχθηκαν από τον παραλήπτη χωρίς τη χρήση των εμπιστευτικών πληροφοριών του κοινοποιούντος μέρους. Τα μέρη μπορούν να κοινοποιήσουν τις εμπιστευτικές πληροφορίες του έτερου μέρους στο βαθμό που προβλέπεται από το νόμο ή δυνάμει δικαστικής εντολής, υπό την προϋπόθεση ότι θα ενημερώνουν εκ των προτέρων το έτερο μέρος (εφόσον επιτρέπεται βάσει του νόμου) και θα υποστηρίζουν με κάθε τρόπο το έτερο μέρος στην προσπάθεια εμπιστευτικού χειρισμού των πληροφοριών.

14. ΓΕΝΙΚΑ.

14.1 Εκχώρηση. Απαγορεύεται στα μέρη η εκχώρηση της παρούσας συμφωνίας και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που πηγάζουν από αυτήν χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του έτερου μέρους, εξαιρουμένης της περίπτωσης όπου τα μέρη μπορούν να εκχωρήσουν την παρούσα σύμβαση, όπως και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από αυτήν χωρίς τη συναίνεση του έτερου μέρους κατόπιν συγχώνευσης, αναδιάρθρωσης, εξαγοράς ή άλλης μεταβίβασης όλων ή ουσιαστικά όλων των περιουσιακών στοιχείων ή τίτλων του με δικαίωμα ψήφου. Κάθε απόπειρα μεταβίβασης ή εκχώρησης της παρούσας συμφωνίας και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που πηγάζουν από αυτήν εκλαμβάνεται ως άκυρη, εξαιρουμένης

της περίπτωσης όπου αυτό επιτρέπεται ρητώς. Η παρούσα συμφωνία είναι δεσμευτική και ισχύει υπέρ των νόμιμων διαδόχων και των εκδοχέων των μερών. Τα ανωτέρω δεν επηρεάζουν τις δυνατότητες των μερών κατά το άρθρο 354α του γερμανικού Εμπορικού Κώδικα.

- 14.2 Ειδοποιήσεις.** Κάθε ειδοποίηση ή επικοινωνία στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας πρέπει να πραγματοποιείται τουλάχιστον σε μορφή κειμένου. Ο Πελάτης οφείλει να αποστέλλει στην Auerswald κάθε ειδοποίηση στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας (συμπεριλαμβανομένων των ειδοποιήσεων περί παραβάσεων της συμφωνίας και αξιώσεων εγγύησης και απαλλαγής) είτε μέσω ταχυδρομείου είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι προφορικές ειδοποιήσεις θα επιβεβαιώνονται εγγράφως από τους κοινοποιούντες. Η Auerswald μπορεί, επίσης, να παρέχει ειδοποιήσεις οι οποίες αφορούν την υπηρεσία Auerswald ή άλλες εμπορικές ειδοποιήσεις μέσω σαφώς ευδιάκριτης δημοσίευσης της ειδοποίησης στην υπηρεσία Auerswald. Τα μέρη αποδέχονται τη λήψη ηλεκτρονικών ειδοποιήσεων.
- 14.3 Διαφήμιση.** Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά στην εκάστοτε παραγγελία, η Auerswald μπορεί να χρησιμοποιεί το όνομα, το λογότυπο και τα εμπορικά σήματα του Πελάτη για την καταχώρηση του Πελάτη στη διαδικτυακή τοποθεσία της Auerswald και σε άλλο υλικό μάρκετινγκ ως πελάτη της Auerswald.
- 14.4 Υποανάδοχοι.** Η Auerswald μπορεί να διορίζει υποαναδόχους και να τους εξουσιοδοτεί να ασκούν τα δικαιώματα της Auerswald με σκοπό τη διάθεση της υπηρεσίας Auerswald και των σχετικών υπηρεσιών που συνδέονται με αυτήν στο πλαίσιο της παρούσας συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένης π.χ. της υπηρεσίας Hosting της Auerswald. Με την επιφύλαξη όλων των όρων και προϋποθέσεων της παρούσας συμφωνίας, η Auerswald παραμένει υπεύθυνη για: **(i)** την τήρηση των όρων της παρούσας συμφωνίας από τους υποαναδόχους και **(ii)** τη γενική παροχή των υπηρεσιών Auerswald όπως προβλέπεται στην παρούσα συμφωνία. Οι ανάδοχοι επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων ενδέχεται να υπόκεινται σε πρόσθετους όρους - βλ. αντίστοιχη ΣΕΕ για περισσότερες λεπτομέρειες.
- 14.5 Ανεξάρτητοι αντισυμβαλλόμενοι.** Τα μέρη της παρούσας συμφωνίας είναι ανεξάρτητοι αντισυμβαλλόμενοι και η παρούσα συμφωνία δεν στοιχειοθετεί οποιαδήποτε σχέση συνεργασίας, κοινοπραξίας, εργασίας, δικαιοχρησίας ή πρακτορείας. Απαγορεύεται στα μέρη να δεσμεύουν ή να αναλαμβάνουν δεσμεύσεις για λογαριασμό του έτερου μέρους χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση.
- 14.6 Ανωτέρα βία.** Τα μέρη δεν ευθύνονται για τυχόν καθυστέρηση ή μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους βάσει της παρούσας συμφωνίας εάν η καθυστέρηση ή μη εκπλήρωση οφείλεται σε αιτίες εκτός του εύλογου ελέγχου τους, όπως π.χ. απεργία, επιδημία, πανδημία, αποκλεισμός, πόλεμος, τρομοκρατική επίθεση, αναταραχή, φυσική καταστροφή, διακοπή ή περιορισμένη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος,

υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας ή δικτύων και υπηρεσιών δεδομένων, και κυβερνητικά μέτρα.

- 14.7 Εξαγωγή.** Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη λήψη όλων των απαιτούμενων αδειών εξαγωγής ή εισαγωγής για τη χρήση των υπηρεσιών Auerswald και τα Δεδομένα πελάτη.
- 14.8 Αλλαγές, δηλώσεις αποποίησης.** Κάθε αλλαγή ή συμπλήρωση της παρούσας συμφωνίας πρέπει να πραγματοποιείται εγγράφως και να εκτελείται από εξουσιοδοτημένα άτομα των μερών. Σε περίπτωση διένεξης μεταξύ της παρούσας συμφωνίας και μιας παραγγελίας προηγείται η παρούσα συμφωνία, εφόσον δεν ορίζεται ρητώς διαφορετικά. Η συμπεριφορά ή παράλειψη επιβολής ή άσκησης των δικαιωμάτων της παρούσας συμφωνίας δεν συνεπάγεται δήλωση αποποίησης. Οι δηλώσεις αποποίησης πρέπει να πραγματοποιούνται εγγράφως και να συντάσσονται από εξουσιοδοτημένο άτομο του μέρους που προβαίνει σε αποποίηση.
- 14.9 Μη διαιρετότητα.** Εάν κάποιος όρος ή κάποιο μέρος της παρούσας συμφωνίας καταστεί άκυρο ή μη εφαρμοστέο, δεν επηρεάζεται κατά τα λοιπά η εγκυρότητα της συμφωνίας. Η Auerswald και ο Πελάτης οφείλουν να αντικαταστήσουν κατά το δυνατόν και καλή τη πίστει τον άκυρο ή μη εφαρμοστέο όρο με έγκυρο και εφαρμοστέο όρο ισοδύναμου οικονομικού αποτελέσματος, εφόσον αυτό δεν επιφέρει ουσιαστική αλλαγή του περιεχομένου της συμφωνίας. Το ίδιο ισχύει για τα νομικά κενά.
- 14.10 Κανένα δικαίωμα σε τρίτους.** Η παρούσα συμφωνία δεν παρέχει σε κανέναν τρίτο το δικαίωμα επιβολής οποιουδήποτε όρου της παρούσας συμφωνίας. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι κάθε παραγγελία επιτρέπει μόνο τη χρήση από και για τα νομικά πρόσωπα που ορίζονται στην παραγγελία.
- 14.11 Πλήρης συμφωνία.** Η παρούσα συμφωνία αποτελεί την πλήρη και αποκλειστική συμφωνία των μερών αναφορικά με το αντικείμενο της σύμβασης. Αντικαθιστά κάθε προηγούμενη ή παράλληλη προφορική ή έγγραφη ειδοποίηση, προσφορά και δήλωση σε σχέση με την τεχνολογία Auerswald ή άλλο αντικείμενο το οποίο υπόκειται στην παρούσα συμφωνία. Οι όροι της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τις διεθνείς πωλήσεις κινητών πραγμάτων δεν ισχύουν για την παρούσα Σύμβαση. Όλοι οι όροι που τίθενται από τον Πελάτη (συμπεριλαμβανομένου στο πλαίσιο μιας παραγγελίας του Πελάτη ή άλλης μορφής εμπορικής συναλλαγής που χρησιμοποιείται από τον Πελάτη) εξυπηρετούν αποκλειστικά σκοπούς διαχείρισης και δεν φέρουν νομική ισχύ. Ενδέχεται να υπογραφούν περισσότερα αντίγραφα της



παρούσας συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένου σε ηλεκτρονική μορφή, όπου καθένα εξ αυτών ισχύει ως πρωτότυπο και όλα μαζί συναποτελούν την ίδια συμφωνία.

14.12 Εφαρμοστέο δίκαιο, δικαιοδοσία. Η παρούσα συμφωνία υπόκειται στο δίκαιο της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, εξαιρουμένου του δικαίου περί σύγκρουσης νόμων. Ως αποκλειστικός τόπος δικαιοδοσίας για όλες τις διαφωνίες οι οποίες προκύπτουν από και σε σχέση με την παρούσα συμφωνία ορίζεται το Μπράουνσβαϊγκ, Γερμανία.



Παράρτημα 1 – Σύμβαση επεξεργασίας εντολής

Σύμβαση επεξεργασίας εντολής

Σύμβαση επεξεργασίας εντολής υπό την έννοια του άρθρου 28 παρ. 3 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

μεταξύ του Πελάτη που ορίζεται στο κύριο έγγραφο της Σύμβασης SaaS

(«**Εντολέας**»)

και της

Auerswald GmbH & Co. KG
Vor den Grashöfen 1

38162 Cremlingen

(«**Εντολοδόχος**»)

(εφεξής συλλογικά «**τα Μέρη**» και μεμονωμένα «**το Μέρος**»)

Προοίμιο

Βάσει της συναφθείσας Σύμβασης (εφεξής «**η Κύρια σύμβαση**») μεταξύ των Μερών, ο Εντολοδόχος λαμβάνει και επεξεργάζεται στο πλαίσιο των παρεχόμενων εξ αυτού υπηρεσιών SaaS προσωπικά δεδομένα του Εντολέα και όλων των ατόμων που χρησιμοποιούν τις παροχές της Κύριας σύμβασης μέσω του Εντολέα (εφεξής «**οι Χρήστες**»), όπως π.χ. οι συμμετέχοντες σε μια βιντεοδιάσκεψη. Στο πλαίσιο υλοποίησης της παροχής έναντι του Εντολέα, ο Εντολοδόχος επεξεργάζεται προς τον συγκεκριμένο σκοπό τα προσωπικά δεδομένα που λαμβάνει από τον Εντολέα. Η επεξεργασία δεδομένων όσον αφορά τη σχέση μεταξύ του Εντολέα και των Χρηστών των υπηρεσιών SaaS που εξουσιοδοτούνται από αυτόν δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης επεξεργασίας εντολής.

Περιγραφή του Εντολέα: *Βλ. περιγραφή Κύριας σύμβασης.*

Ο Εντολοδόχος είναι πάροχος εξατομικευμένων λύσεων επικοινωνίας, ειδικά στον τομέα VoIP/All-IP, ISDN και αναλογικά.

Κατά συνέπεια, τα Μέρη συνάπτουν την παρούσα Σύμβαση επεξεργασίας εντολής (εφεξής «**η Συμφωνία**») με σκοπό την εξασφάλιση της κατάλληλης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τον Εντολοδόχο. Στη Συμφωνία καθορίζονται οι υποχρεώσεις του Εντολοδόχου ως προς την προστασία των δεδομένων.

Ως εκ τούτου, τα Μέρη συμφωνούν τα εξής:

1. Πεδίο εφαρμογής

- 1.1 Ο Εντολοδόχος επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα κατόπιν εντολής και οδηγίας του Εντολέα με σκοπό την εκπλήρωση των υποχρεώσεων παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με την Κύρια σύμβαση. Τα προσωπικά δεδομένα περιγράφονται στις Λεπτομέρειες προστασίας δεδομένων της Κύριας σύμβασης (εφεξής «τα Δεδομένα»).
- 1.2 Το είδος, η έκταση και ο σκοπός της επεξεργασίας δεδομένων, οι διαδικασίες επεξεργασίας δεδομένων και ο κύκλος των υποκειμένων των δεδομένων προκύπτουν από το **Παράρτημα 1.3 (Λεπτομέρειες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων)**.
- 1.3 Ο Εντολοδόχος επεξεργάζεται τα Δεδομένα σύμφωνα με τους όρους της Κύριας σύμβασης, την Παρούσα συμφωνία και τις οδηγίες του Εντολέα.
- 1.4 Εάν ο Εντολοδόχος κρίνει ότι κάποια οδηγία του Εντολέα αντίκειται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων («ΓΚΠΔ») ή άλλες διατάξεις περί προστασίας των δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή των κρατών-μελών της, θα ενημερώνει σχετικά τον Εντολέα. Σε αυτήν την περίπτωση ο Εντολοδόχος διατηρεί το δικαίωμα να παραβλέπει την οδηγία του Εντολέα έως ότου ο Εντολέας επιβεβαιώσει ή αλλάξει την οδηγία.

2. Υποχρεώσεις του Εντολέα

- 2.1 Στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας, ο Εντολέας είναι υπεύθυνος για την τήρηση των διατάξεων της νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων, ειδικά για τη νομιμότητα διαβίβασης των Δεδομένων στον Εντολοδόχο, όπως και τη νομιμότητα επεξεργασίας των Δεδομένων και την προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων («υπεύθυνος» υπό την έννοια του άρθρου 4 αρ. 7 ΓΚΠΔ). Σε περίπτωση αξιώσεων τρίτων έναντι του Εντολοδόχου λόγω της επεξεργασίας των Δεδομένων τους, ο Εντολέας θα απαλλάσσει αμέσως τον Εντολοδόχο από κάθε τέτοια αξίωση.
- 2.2 Κάτοχος όλων των απαιτούμενων δικαιωμάτων τα οποία αφορούν τα Δεδομένα είναι ο Εντολέας.
- 2.3 Ο Εντολέας οφείλει να ενημερώνει αμέσως και πλήρως τον Εντολοδόχο σε περίπτωση διαπίστωσης σφάλματος ή παρατυπίας σε σχέση με την επεξεργασία των Δεδομένων από τον Εντολοδόχο στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας ή των οδηγιών του.

3. Υποχρεώσεις του Εντολοδόχου

- 3.1 Ο Εντολοδόχος επεξεργάζεται τα Δεδομένα στο πλαίσιο της Κύριας σύμβασης, της παρούσας Συμφωνίας και των ειδικών οδηγιών του Εντολέα. Δεν φέρει κανένα δικαίωμα μη εξουσιοδοτημένης μεταβίβασης των Δεδομένων σε τρίτους. Αυτό δεν ισχύει εάν η μεταβίβαση **(i)** εκτελείται σύμφωνα με τη Συμφωνία και την Κύρια σύμβαση, **(ii)** απαιτείται εγγράφως από τον Εντολέα ή **(iii)** επιβάλλεται λόγω νομικών και

κανονιστικών απαιτήσεων. Στις περιπτώσεις του σημείου (iii), εφόσον αυτό επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, ο Εντολοδόχος θα ενημερώνει εκ των προτέρων τον Εντολέα σχετικά με την προτιθέμενη μεταβίβαση και θα λαμβάνει τη συγκατάθεσή του. Ο Εντολοδόχος θα διασφαλίζει ότι όλα τα άτομα τα οποία έχουν πρόσβαση στα Δεδομένα θα τα επεξεργάζονται σύμφωνα με τις οδηγίες του Εντολέα.

- 3.2** Ο Εντολέας θα υποστηρίζει τον Εντολοδόχο στον εύλογο και απαραίτητο βαθμό σε περίπτωση ελέγχου από τις εποπτικές αρχές, εφόσον ο έλεγχος αφορά την επεξεργασία των Δεδομένων από τον Εντολοδόχο. Θα παρέχει στον Εντολέα τις απαραίτητες πληροφορίες, προκειμένου να αποδείξει ότι ικανοποιεί τις απαιτήσεις του ισχύοντος δικαίου περί προστασίας των δεδομένων αναφορικά με την παρούσα επεξεργασία εντολής.
- 3.3** Επιπλέον, ο Εντολοδόχος θα υποστηρίζει τον Εντολέα, σύμφωνα πάντα με το είδος της επεξεργασίας δεδομένων και τις διαθέσιμες σε αυτόν πληροφορίες, και κατόπιν έγγραφου αιτήματος του δευτέρου, ώστε να ικανοποιεί τις ακόλουθες υποχρεώσεις:
 - 3.3.1** διασφάλιση της ασφαλούς επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων,
 - 3.3.2** δήλωση της παραβίασης της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων στις εποπτικές αρχές και τα επηρεαζόμενα άτομα,
 - 3.3.3** ενδεχ. εκτίμηση των επιπτώσεων από την παραβίαση των δεδομένων, εφόσον επηρεάζεται η επεξεργασία δεδομένων εκ μέρους του Εντολοδόχου,
 - 3.3.4** ενδεχ. λήψη της απαραίτητης προηγούμενης συμβουλευτικής υποστήριξης από τις αρχές προστασίας των δεδομένων, εφόσον επηρεάζεται η επεξεργασία δεδομένων εκ μέρους του Εντολοδόχου.
- 3.4** Ο Εντολοδόχος θα ενημερώνει αμέσως τον Εντολέα σε περίπτωση που περιέλθει εις γνώση του οποιαδήποτε παράβαση της νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων στο πλαίσιο επεξεργασίας μιας εντολής.
- 3.5** Ο Εντολοδόχος θα υποχρεώνει τα άτομα τα οποία ασχολούνται με την επεξεργασία των Δεδομένων να χειρίζονται τα Δεδομένα με εμπιστευτικότητα.
- 3.6** Όσον αφορά τη συμπληρωματική υποστήριξη των παραγράφων 3.2 και 3.3, ο Εντολοδόχος μπορεί να αιτηθεί κατάλληλη αποζημίωση. Αυτό δεν ισχύει για τη συμπληρωματική υποστήριξη της παραγράφου 3.3.2, εφόσον είναι υπαίτιος για την παράβαση.

4. Τεχνικά, οργανωτικά μέτρα

- 4.1** Ο Εντολοδόχος θα λαμβάνει τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα τα οποία ορίζονται στο **Παράρτημα 1.1** πριν την έναρξη της επεξεργασίας δεδομένων.
- 4.2** Τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα υπόκεινται σε τεχνική πρόοδο και εξέλιξη. Παρομοίως, ο Εντολοδόχος μπορεί να τροποποιεί κατά τη διακριτική του ευχέρεια τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ανά πάσα στιγμή και να λαμβάνει εναλλακτικά, επαρκή μέτρα. Οι τροποποιήσεις πρέπει να τεκμηριώνονται και η τεκμηρίωση θα παρέχεται στον Εντολέα κατόπιν αιτήματος. Οι ουσιαστικές τροποποιήσεις θα υποδεικνύονται εγγράφως στον Εντολέα. Σε περίπτωση ουσιαστικής τροποποίησης θα προσαρμόζεται αντιστοίχως το **Παράρτημα 1.1**.

5. Έλεγχοι

- 5.1** Ο Εντολέας θα εξετάζει πριν την έναρξη της επεξεργασίας δεδομένων από τον Εντολοδόχο και, εν συνεχεία, ανά τακτά χρονικά διαστήματα τα χρησιμοποιούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα κατά το **Παράρτημα 1.1** με δικά του έξοδα και θα τεκμηριώνει το εκάστοτε αποτέλεσμα. Ο Εντολέας διατηρεί, επίσης, το δικαίωμα να προβαίνει, κατόπιν συμφωνίας με τον Εντολοδόχο, σε έλεγχο των μέτρων στην απαιτούμενη έκταση ή, σε μεμονωμένες περιπτώσεις, να αναθέτει τον έλεγχό τους σε ουδέτερους τρίτους που θα ορίζονται αντιστοίχως. Οι έλεγχοι θα δηλώνονται εκ των προτέρων και θα εκτελούνται κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας του Εντολοδόχου. Ο Εντολέας θα λαμβάνει, εν προκειμένω, υπόψη τις επιχειρηματικές διαδικασίες του Εντολοδόχου.
- 5.2** Ο Εντολοδόχος υποχρεούται να παρέχει στον Εντολέα κατόπιν αιτήματος όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες για την εκτέλεση ενός διεξοδικού ελέγχου, όπως και τα σχετικά αποδεικτικά. Η εφαρμογή κατάλληλων μέτρων μπορεί να αποδεικνύεται μέσω της υποβολής ενημερωμένων πιστοποιητικών, όπως και αναφορών από ανεξάρτητους ελεγκτές (οικονομικός επιθεωρητής, αναθεωρητής, επόπτης προστασίας δεδομένων, τμήμα ασφάλειας υπολογιστικών συστημάτων κτλ.). Σε αυτήν την περίπτωση αποκλείεται ο επιτόπιος έλεγχος από τον Εντολέα.
- 5.3** Εάν ο Εντολέας αναθέσει σε τρίτο την εκτέλεση του ελέγχου, ο Εντολέας οφείλει να δεσμεύσει εγγράφως τον εν λόγω τρίτο περί της υποχρέωσης εχεμύθειας και τήρησης του απορρήτου έναντι του Εντολοδόχου, εκτός εάν ο εν λόγω τρίτος δεσμεύεται από υποχρέωση επαγγελματικού απορρήτου. Κατόπιν αιτήματος του Εντολοδόχου, ο Εντολέας θα υποβάλλει αμέσως το αποδεικτικό δέσμευσης εχεμύθειας. Απαγορεύεται στον Εντολέα να αναθέτει τον έλεγχο σε ανταγωνιστές του Εντολοδόχου.
- 5.4** Ο Εντολοδόχος δύναται να ζητήσει εύλογη αποζημίωση για τις δαπάνες που ενδέχεται να υποστεί στο πλαίσιο εκτέλεσης των ελέγχων.

6. Σχέσεις υποανάθεσης

- 6.1** Ο Εντολοδόχος οφείλει να αιτιολογεί τις σχέσεις υποανάθεσης αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων. Η υποανάδοχοι επεξεργασίας που ορίζονται στο **Παράρτημα 1.2** εκλαμβάνονται ως εγκριθέντες από τον Εντολέα κατά την υπογραφή της παρούσας Συμφωνίας.
- 6.2** Ο Εντολοδόχος θα ενημερώνει τον Εντολέα για κάθε προτιθέμενη αλλαγή οποιουδήποτε υποαναδόχου ή την ανάθεση νέου υποαναδόχου.
- 6.3** Ο Εντολέας θα μεταφέρει τις υποχρεώσεις της παρούσας Συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένης της διασφάλισης των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, στους υποαναδόχους του. Τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας προστασίας των δεδομένων.
- 6.4** Ο Εντολοδόχος θα συνάπτει με τους υποαναδόχους συμφωνίες εμπιστευτικότητας ή/και τήρησης του απορρήτου, εφόσον αυτοί δεν υπόκεινται σε νομική υποχρέωση εμπιστευτικότητας ή/και τήρησης του απορρήτου.

7. Δικαιώματα υποκειμένων των δεδομένων

- 7.1** Τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων ασκούνται έναντι του Εντολέα.
- 7.2** Εάν κάποιο υποκείμενο των δεδομένων ασκήσει τα δικαιώματά του έναντι του Εντολοδόχου, αυτός θα προωθήσει εγκαίρως το αίτημα στον Εντολέα.
- 7.3** Εάν κάποιο υποκείμενο των δεδομένων ασκήσει τα δικαιώματά του έναντι του Εντολέα, ο Εντολοδόχος θα υποστηρίξει τον Εντολέα μέσω κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων και στον απαιτούμενο βαθμό για την ικανοποίηση του εκάστοτε αιτήματος, εφόσον ο Εντολέας δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσει το αίτημα χωρίς την υποστήριξη του Εντολοδόχου.
- 7.4** Ο Εντολοδόχος δύναται να ζητήσει εύλογη αποζημίωση για τη σχετική υποστήριξη σύμφωνα με την παράγραφο 7 της παρούσας Συμφωνίας.

8. Επόπτης προστασίας δεδομένων

Ακολουθούν τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμοδίου προστασίας δεδομένων του Εντολοδόχου:

Auerswald GmbH & Co. KG

-Datenschutzbeauftragter- (-Επόπτης προστασίας δεδομένων-)

Vor den Grashöfen 1

38162 Cremlingen

E-mail: datenschutz@auerswald.de

9. Ευθύνη

- 9.1** Οι όροι περί ευθύνης, περιορισμών ευθύνης και αποποιήσεων ευθύνης του Εντολοδόχου της Κύριας σύμβασης ισχύουν αναλογικά και για την ευθύνη περί παραβίασης των δεδομένων υπό την έννοια της παρούσας Συμφωνίας.
- 9.2** Σε περίπτωση αξιώσεων τρίτων έναντι του Εντολοδόχου λόγω παραβίασης των νόμων προστασίας δεδομένων από τον Εντολέα, ο Εντολέας θα απαλλάξει αμέσως τον Εντολοδόχο από την ευθύνη. Περαιτέρω, ο Εντολέας θα συνδράμει τον Εντολοδόχο στον απαιτούμενο βαθμό κατά τη νομική του υπεράσπιση και θα τον αποζημιώσει για το συνολικό ύψος της ζημίας που ενδέχεται να υποστεί σε αυτό το πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των δικηγορικών αμοιβών.

10. Διάρκεια της σύμβασης και επιστροφή ή/και διαγραφή των δεδομένων

- 10.1** Η Συμφωνία τίθεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία υπογραφής της από τα Μέρη και η διάρκειά της είναι αορίστου χρόνου. Η Συμφωνία τερματίζεται κατά τη λήξη της Κύριας σύμβασης που ορίζει την επεξεργασία δεδομένων από τον Εντολοδόχο, χωρίς να απαιτείται ειδική καταγγελία της Συμφωνίας.
- 10.2** Εάν απαιτείται, τα Μέρη θα συμφωνούν εύλογους μεταβατικούς όρους για τη διασφάλιση της ορθότητας των βασικών διαδικασιών επεξεργασίας, ενδεχ. και μετά τη λήξη της Κύριας σύμβασης.
- 10.3** Όσον αφορά τα δεδομένα, τα αρχικά μέσα αποθήκευσης δεδομένων ή/και τα έγγραφα τα οποία παραδίδονται ή/και μεταβιβάζονται από τον Εντολέα στον Εντολοδόχο στο πλαίσιο της παρούσας Συμφωνίας, ο Εντολοδόχος οφείλει, μετά τη **(i)** λήξη της Συμφωνίας ή **(ii)** κατόπιν αιτήματος του Εντολέα (υπερισχύουσας της κατάστασης που θα προηγηθεί)
- να τα παραδώσει στον Εντολέα,
 - να τα επιστρέψει στον Εντολέα ή
 - κατόπιν οδηγίας του Εντολέα, να τα καταστρέψει σύμφωνα με τις επιταγές προστασίας των δεδομένων ή/και να τα διαγράψει από όλες τις συσκευές αποθήκευσης δεδομένων του Εντολοδόχου, ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η επαναφορά των εν λόγω δεδομένων κατά τη διάρκεια ή μετά την κατάργησή τους.

Ο Εντολοδόχος θα επιβεβαιώνει εγγράφως τον Εντολέα ότι τα μέτρα της παρούσας παρ. 10.3 εκτελέστηκαν σωστά.

- 10.4** Ο Εντολοδόχος θα διατηρεί την τεκμηρίωση που θα αποδεικνύει την ορθή και σύμφωνη με την ανάθεση επεξεργασία των δεδομένων για χρονικό διάστημα που θα ικανοποιεί τις εκάστοτε προθεσμίες διατήρησης από τη λήξη της παρούσα Συμφωνίας. Το ίδιο ισχύει για τα λοιπά έγγραφα τα οποία υπόκεινται σε υποχρεώσεις διατήρησης (π.χ. δυνάμει του φορολογικού δικαίου).

11. Λοιπά

- 11.1** Σε περίπτωση αλλαγής της ουσιαστικής μορφής της σχέσης παροχής υπηρεσιών μεταξύ των Μερών τα Μέρη θα προσαρμόζουν αντιστοίχως τα Παραρτήματα και θα τα αντικαθιστούν κατόπιν συμφωνίας. Τα Παραρτήματα θα καθίστανται έγκυρα μετά την υπογραφή τους από τα Μέρη και θα αντικαθιστούν τα έγγραφα που ίσχυαν έως τη δεδομένη στιγμή.
- 11.2** Η Συμφωνία διέπεται από το δίκαιο της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας. Ως τόπος δικαιοδοσίας για την επίλυση όλων των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν σε σχέση με την παρούσα Συμφωνία ορίζεται το Μπράουνσβαϊγκ.
- 11.3** Κάθε αλλαγή ή προσθήκη στη Συμφωνία θα πραγματοποιείται εγγράφως. Το ίδιο ισχύει και για την αλλαγή ή κατάργηση της υποχρέωσης τήρησης του έγγραφου τύπου.
- 11.4** Σε περίπτωση που κάποιος όρος της παρούσας Συμφωνίας είναι ή καταστεί άκυρος, η εγκυρότητα της Συμφωνίας δεν επηρεάζεται κατά τα λοιπά. Ο άκυρος όρος θα αντικαθίσταται με έγκυρο όρο ισοδύναμου κατά το δυνατόν οικονομικού περιεχομένου με τον άκυρο όρο. Το ίδιο ισχύει σε περίπτωση νομικών κενών.

Παράρτημα 1.1: Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα

Παράρτημα 1.2: Εγκεκριμένοι υποανάδοχοι και τομείς δραστηριότητας υποαναδόχων

Παράρτημα 1.3: Λεπτομέρειες σχετικά με τις συνθήκες επεξεργασίας των δεδομένων

Παράρτημα 1.1: Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα

Ο Εντολοδόχος οφείλει να διασφαλίζει την προστασία των δεδομένων. Οφείλει να λαμβάνει και να εφαρμόζει τα ακόλουθα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα κατά τη διάρκεια της Σύμβασης:

1. Έλεγχος πρόσβασης

Κατάλληλα μέτρα αποτροπής της πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στον εξοπλισμό επεξεργασίας δεδομένων μέσω:

- αυτοματοποιημένου συστήματος ελέγχου πρόσβασης,
- συστήματος κλειδώματος με κωδικό,
- φωτοκυττάρων και ανιχνευτών κίνησης,
- κλειδιών (ανάθεση κλειδιών κτλ.),
- συστήματος κλειδώματος με τσιπ/πομποδέκτη,
- κλειδαριών ασφαλείας,
- ελέγχου ταυτότητας κατά τη λήψη,
- προσεκτικής επιλογής του προσωπικού καθαρισμού.

2. Έλεγχος πρόσβασης

Κατάλληλα μέτρα, τα οποία θα διασφαλίζουν ότι τα άτομα που έχουν επιφορτιστεί με την επεξεργασία δεδομένων θα έχουν πρόσβαση μόνο στα δεδομένα τα οποία καλύπτει η εξουσιοδότηση πρόσβασής τους μέσω:

- εκχώρησης δικαιωμάτων χρήστη
 - εκχώρησης κωδικού πρόσβασης
 - ελέγχου ταυτότητας μέσω ονόματος χρήστη/κωδικού πρόσβασης
- κλειδιών,
- δημιουργίας προφίλ χρήστη,
- ελέγχου ταυτότητας μέσω βιομετρικών μεθόδων,
- χρήσης συστημάτων ανίχνευσης εισβολής,
- αντιστοίχισης προφίλ χρηστών σε πληροφοριακά συστήματα,
- χρήσης τεχνολογίας VPN,
- κλειδαριών ασφαλείας,
- κρυπτογράφησης φορητών μέσων αποθήκευσης δεδομένων,
- χρήσης κεντρικού λογισμικού διαχείρισης smartphone,
- κρυπτογράφησης μέσω αποθήκευσης δεδομένων σε φορητούς υπολογιστές,
- χρήσης λογισμικού προστασίας από ιούς,
- χρήσης τείχους προστασίας υλικού,
- χρήσης τείχους προστασίας λογισμικού.

3. Έλεγχος πρόσβασης

Κατάλληλα μέτρα τα οποία θα αποτρέπουν την πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων μέσω:

- δημιουργίας ενός σχεδίου εξουσιοδότησης,
- περιορισμού του αριθμού διαχειριστών στο «απολύτως απαραίτητο»,
- φυσικής εξάλειψης των μέσων αποθήκευσης δεδομένων, ώστε να μην είναι δυνατή η επαναχρησιμοποίησή τους,
- χρήσης καταστροφένων εγγράφων ή/και αντίστοιχων παρόχων,
- κρυπτογράφησης μέσων αποθήκευσης δεδομένων,
- διαχείρισης των δικαιωμάτων μέσω διαχειριστών συστήματος,
- πολιτικής κωδικού πρόσβασης,
- ασφαλούς φύλαξης των μέσων αποθήκευσης δεδομένων,
- κατάλληλης καταστροφής των μέσων αποθήκευσης δεδομένων,
- καταγραφής της καταστροφής.

4. Έλεγχος μεταβίβασης

Κατάλληλα μέτρα τα οποία θα διασφαλίζουν, κατά την περαιτέρω μετάδοση των δεδομένων (ηλεκτρονικά ή μέσω μεταφοράς σε μέσα αποθήκευσης δεδομένων), ότι κανένας μη εξουσιοδοτημένος τρίτος δεν θα μπορεί να προβεί σε ανάγνωση, διαγραφή, τροποποίηση ή αντιγραφή των δεδομένων μέσω:

- χρήσης αποκλειστικών γραμμών ή/και σήραγγας VPN,
- κατά τη φυσική μεταφορά:
 - προσεκτικής επιλογής του προσωπικού και των οχημάτων μεταφοράς,
 - ασφαλών περιεκτών/συσκευασιών.

5. Έλεγχος καταχώρησης

Ο Εντολοδόχος οφείλει να διασφαλίζει τη δυνατότητα ελέγχου και διαπίστωσης της καταχώρησης προσωπικών δεδομένων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων μέσω:

- δημιουργίας ενός σχεδίου εξουσιοδότησης,
- εκχώρησης δικαιωμάτων καταχώρησης, τροποποίησης και διαγραφής των δεδομένων μόνο σύμφωνα με το σχέδιο εξουσιοδότησης.

6. Έλεγχος ανάθεσης

Ο Εντολοδόχος θα επεξεργάζεται και θα χρησιμοποιεί τα δεδομένα αποκλειστικά σύμφωνα με τις οδηγίες του Εντολέα. Αυτό θα διασφαλίζεται μέσω:

- επιλογής του Εντολοδόχου με τη δέουσα επιμέλεια (ειδικά ως προς την ασφάλεια των δεδομένων).

7. Έλεγχος διαθεσιμότητας

Κατάλληλα μέτρα τα οποία θα προστατεύουν τα δεδομένα από ακούσια καταστροφή ή απώλεια μέσω:

- αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS),
- συσκευών επιτήρησης της θερμοκρασίας και της υγρασίας στις αίθουσες διακομιστών,
- ανιχνευτών φωτιάς και καπνού,
- δοκιμής της ανάκτησης δεδομένων,
- φύλαξης αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σε ασφαλή εξωτερικό χώρο,
- συσκευών κλιματισμού στις αίθουσες διακομιστών,
- πολύπριζων ασφαλείας στις αίθουσες διακομιστών,
- κατάρτισης ενός σχεδίου δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτησης,
- επιλογής αιθουσών διακομιστών εκτός εγκαταστάσεων υγιεινής.

8. Έλεγχος του διαχωρισμού δεδομένων

Κατάλληλα μέτρα τα οποία θα διασφαλίζουν την ξεχωριστή επεξεργασία των δεδομένων που μεταβιβάζονται ή/και στα οποία παρέχεται πρόσβαση για διαφορετικούς σκοπούς μέσω:

- δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων,
- χρήσης συστημάτων προστασίας από ιούς/τείχους προστασίας,
- αποθήκευσης των δεδομένων σε ξεχωριστά αρχεία.

9. Ψευδωνυμοποίηση και κρυπτογράφηση

Διατίθενται μέτρα ψευδωνυμοποίησης και κρυπτογράφησης. Ειδικά, ο Εντολοδόχος χρησιμοποιεί μόνο συνδέσεις στο διαδίκτυο οι οποίες προστατεύονται τουλάχιστον μέσω κρυπτογράφησης SSL.

10. Μέτρα ανάκτησης

Μέτρα γρήγορης ανάκτησης της διαθεσιμότητας των προσωπικών δεδομένων και της πρόσβασης σε αυτά σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού περιστατικού:

- Όλοι οι παραγωγικοί διακομιστές ασφαρίζονται σύμφωνα με την αρχή παππού-πατέρα-γιου.
- Ελέγχεται σε μηνιαία βάση η περίπτωση έκτακτης ανάγκης και πραγματοποιείται επαναφορά ενός επειγόντως απαιτούμενου διακομιστή και των δεδομένων από το τελευταίο αντίγραφο ασφαλείας (πλήρες αντίγραφο ασφαλείας τα σαββατοκύριακα ή/και προοδευτικά αντίγραφα ασφαλείας εντός της εβδομάδας).
- Η επαναφορά του διακομιστή, συμπεριλαμβανομένου του λειτουργικού συστήματος, των εφαρμογών, της διαμόρφωσης και των (προσωπικών) δεδομένων πραγματοποιείται σε άλλο διακομιστή σε διαφορετική τοποθεσία.

- Το μεγαλύτερο μέρος των χρησιμοποιούμενων διακομιστών και εφαρμογών λειτουργεί εικονικά, επομένως περιορίζονται τα εμπόδια επαναφοράς και η επαναφορά δεν εξαρτάται από το υλικό.
- Διατίθενται οδηγοί επαναφοράς, οι οποίοι επιτρέπουν σε εχέμυθα άτομα τα οποία δεν ευθύνονται άμεσα για την ασφάλεια των δεδομένων να πραγματοποιούν επαναφορά των δεδομένων.
- Η ανθεκτικότητα των συστημάτων με προσωπικά δεδομένα θα διασφαλίζεται ως εξής:
 - χρήση τείχους προστασίας με περισσότερες πτυχές ασφαλείας, μεταξύ άλλων IDS και IPS, πρόληψη διαρροής δεδομένων,
 - δύο μηχανές σάρωσης ιών,
 - διαδικασία προσθήκης σε μαύρη λίστα,
 - φιλτράρισμα IP,
- παροχή πρόσβασης στα αντίγραφα ασφαλείας και γνωστοποίηση των απαιτούμενων στοιχείων πρόσβασης σε αυτά μόνο σε έναν μικρό κύκλο εμπιστών ατόμων.

11. Διαδικασία ελέγχου

Διαδικασία τακτικού ελέγχου, αξιολόγησης και εκτίμησης της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων διασφάλισης της ασφαλούς επεξεργασίας:

- Η χρησιμοποιούμενη συσκευή τείχους προστασίας αποστέλλει εβδομαδιαίες και μηνιαίες αναφορές, τις επονομαζόμενες «Executive Reports». Σε αυτές τις αναφορές συνοψίζονται σημαντικοί δείκτες, όπως κακόβουλα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποκρούστηκαν, απόπειρες παραβίασης που αποκρούστηκαν και διακίνηση δεδομένων.
- Οι εκδόσεις λειτουργικού συστήματος και εφαρμογών ελέγχονται κεντρικά μέσω ενός λογισμικού διαχείρισης και διατηρούνται σε ενημερωμένη κατάσταση ως προς τις απαιτήσεις ασφαλείας.
- Η φυσική πρόσβαση στο δίκτυο ασφαλίζεται και παρέχεται μόνο σε εμπιστά άτομα.
- Επιπλέον, χρησιμοποιείται πρόγραμμα προστασίας από ιούς με λειτουργία αναφοράς. Οι παραβιάσεις αναφέρονται αμέσως και παρακολουθούνται από το τμήμα πληροφορικής.
- Οι συνεργάτες ενημερώνονται τακτικά σχετικά με τη διαχείριση ενδεχομένως κακόβουλων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Παράρτημα 1.2: Υποανάδοχοι

Όνομα υποαναδόχου	Σκοποί	Επεξεργασία,	Τόπος επεξεργασίας	Μετάδοση σε υπηρεσίες με έδρα εκτός του ΕΟΧ
Όνομα και διεύθυνση εταιρείας, όνομα επόπτη προστασίας δεδομένων ή υπευθύνου επικοινωνίας για την προστασία των δεδομένων	Σκοποί για τους οποίους ο υποανάδοχος επεξεργάζεται τα δεδομένα	Συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών των υποκειμένων των δεδομένων και του είδους των δεδομένων, εφόσον παρεκκλίνουν από το Παράρτημα 1.1		
OVH GmbH Dudweiler Landstraße 5 66123 Saarbrücken Dr. Sebastian Kraska datenschutz@ovh.de	Υπολογιστική νέφους στο πλαίσιο της αγορασμένης παροχής υπηρεσίας	Μετάδοση και Hosting των δεδομένων που ορίζονται στη Σύμβαση	Υπολογιστικά κέντρα του υποαναδόχου εντός της ΕΕ	Δεν εφαρμόζεται.
The Better Link GmbH 38162 Cremlingen info@thebetterlink.de	Τεχνική λειτουργία της υπηρεσίας	Επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο της απαιτούμενης τεχνικής διαθεσιμότητας	Πληροφοριακά συστήματα και διακομιστές του υποαναδόχου εντός της ΕΕ	Δεν εφαρμόζεται.

Παράρτημα 1.3:
Λεπτομέρειες σχετικά με τις συνθήκες επεξεργασίας των δεδομένων

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	<p>Ο Πελάτης αποτελεί επιχείρηση μεσαίου μεγέθους, η οποία χρησιμοποιεί την προσφερόμενη υπηρεσία στο πλαίσιο της καθημερινής επικοινωνίας με συνεργάτες, πελάτες και συνεταιίρους για τη διεξαγωγή διαδραστικών ηλεκτρονικών διασκέψεων ανεξαρτήτως τόπου. Στο αντικείμενο των ηλεκτρονικών διασκέψεων μπορεί να περιλαμβάνεται π.χ. συμβουλευτική, παρουσιάσεις, συζητήσεις για έργα κτλ.</p> <p>Η υπηρεσία και η χρήση της δεν απευθύνεται σε επιχειρήσεις και κλάδους που υπόκεινται σε ειδικούς κανονισμούς και διατάξεις προστασίας των δεδομένων.</p>
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	Πελάτες του Εντολέα, χρήστες των υπηρεσιών κατά την Κύρια σύμβαση.
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	Όνομα, επώνυμο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εικόνα προφίλ, κωδικοί πρόσβασης λογαριασμών, λήψεις του προσώπου και της φωνής κατά τη διάρκεια βιντεοδιασκέψεων, τραπεζικά στοιχεία και στοιχεία πληρωμής στις υπηρεσίες με χρέωση.
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ	Επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των υπηρεσιών σύμφωνα με την Κύρια σύμβαση, επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που παρέχονται από τους χρήστες στο πλαίσιο χρήσης της υπηρεσίας και ζωντανές λήψεις του προσώπου τους ή/και των περιοχών που βρίσκονται εντός της εμβέλειας της κάμερας, επεξεργασία λήψεων ήχου και βίντεο μόνο κατά τη διάρκεια της συνεδρίας χρήσης χωρίς περαιτέρω εγγραφή, αποθήκευση της συνεδρίας χρήσης (ήχος/βίντεο) μόνο κατόπιν ενεργοποίησης της λειτουργίας εγγραφής μιας διάσκεψης, συνομιλίες στις οποίες καταχωρήθηκαν στοιχεία με αποθήκευση μόνο κατόπιν ενεργοποίησης της λειτουργίας εγγραφής, δυνατότητα ανάκλησης των συνομιλιών από το λογαριασμό του χρήστη στο πλαίσιο ιστορικού διάσκεψης.

ΤΟΠΟΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ	<p>Στους διακομιστές ή/και τα υπολογιστικά κέντρα του υποαναδόχου κατά το Παράρτημα 1.2, με χρήση της λειτουργίας βίντεο στον εκάστοτε υπολογιστή του χρήστη, ο οποίος επιτρέπει τη χρήση κάμερας.</p>
ΣΚΟΠΟΙ	<p>Παροχή των υπηρεσιών επικοινωνίας που ορίζονται στην Κύρια σύμβαση αναφορικά με την επικοινωνία μεταξύ του Εντολέα και των χρηστών, καταβολή πληρωμών.</p>
ΔΙΑΡΚΕΙΑ	<p>Για τη διάρκεια της Κύριας σύμβασης - ωστόσο, όσον αφορά τις λήψεις ήχου και βίντεο και τις συνομιλίες των μεμονωμένων συνεδριών χρήσης, μόνο για τη διάρκεια της εκάστοτε συνεδρίας. Αποθηκεύονται για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα μόνο εφόσον ενεργοποιηθεί η λειτουργία εγγραφής από το χρήστη. Σε αυτήν την περίπτωση οι λήψεις αποθηκεύονται προσωρινά με δυνατότητα λήψης από τον Πελάτη μετά τη συνεδρία ή ο Πελάτης λαμβάνει έναν χώρο αποθήκευσης τύπου cloud σε έναν χώρο εργασίας. Δεν ακολουθεί πρόσθετη ή/και άλλου είδους αποθήκευση.</p>
ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ	<p>Τα προσωπικά δεδομένα θα διατηρούνται από τον αρμόδιο αποκλειστικά για τη διάρκεια διατήρησης του λογαριασμού του Πελάτη ή/και του χώρου εργασίας. Στη συνέχεια θα διαγράφονται όλα τα αποθηκευμένα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων όσων δεν διαγράφηκαν (βλ. ανωτέρω) αμέσως μετά τη λήξη της εκάστοτε συνεδρίας χρήστη. Κατά τα λοιπά, τα προσωπικά δεδομένα αποθηκεύονται μόνο στο πλαίσιο που απαιτείται για τη διασφάλιση έναντι αξιώσεων (π.χ. 3 έτη σε περίπτωση συμβατικών αξιώσεων) ή επιβάλλεται από το νόμο (10 έτη κατά το άρθρο 147 του γερμανικού φορολογικού κώδικα).</p>
ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΕΚΤΟΣ ΤΟΥ ΕΟΧ	<p>Ο Εντολοδόχος έχει έδρα στη Γερμανία. Η ροή δεδομένων εκτός των συνόρων και ειδικά εκτός της ΕΕ ή/και του ΕΟΧ εξαρτάται από το εάν ο Εντολέας χρησιμοποιεί την υπηρεσία στο εξωτερικό.</p>



Conditions générales de contrat de prestations de Logiciel en tant que Service (Software as a Service)

(Mise à jour 07/2020)

1. OBJET DU CONTRAT, ANNEXES, CONDITIONS-CADRES.

- 1.1 Objet du contrat.** Les présentes « Conditions générales de contrat de prestations de Logiciel en tant que Service » (« **CGV de SaaS** ») de la société Auerswald GmbH & Co. KG (« **Nous** » ou « **Auerswald** ») est la fourniture temporaire d'un ou plusieurs services Auerswald au sens du point 2.3 pour une utilisation via Internet dans le cadre de la procédure SaaS au sens du point 2.17 pour la période souscrite ou jusqu'à la résiliation par l'une des parties, ainsi que les services de support associés. Les CGV de SaaS s'appliquent en principe aux commandes initiales et subséquentes du client relatives aux prestations de services de Auerswald concernées. L'octroi de droits d'utilisation pour les composants clients, qui peuvent être fournis à ce dernier afin d'être utilisés avec la prestation d'Auerswald, ne fait pas l'objet des présentes CGV de SaaS. Les « Contrat de licence d'utilisateur final pour logiciel » (CLUF, tel que défini au point 2.11) s'appliquent à cet égard. Vous pouvez consulter les CLUF d'Auerswald à l'adresse : <https://www.auerswald.de/en/eula> .
- 1.2 Annexes.** Les CGV de SaaS sont constituées du présent document et des autres qui y sont mentionnés. Cependant, les CLUF sont uniquement applicables si la mise à disposition de composants clients est effectivement destinée à une prestation de services d'Auerswald ; cela est signalé lors de la commande.
- 1.3 Conditions de contrat divergentes.** Les conditions générales de vente du client qui divergent des CGV de SaaS ne font pas partie du présent accord. Cela vaut également si Auerswald ne s'oppose pas explicitement à cette intégration.
- 1.4 Entrepreneur.** Le client confirme qu'il conclut cet accord exclusivement dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Les entreprises publiques exerçant des activités commerciales sont également considérées comme des entrepreneurs, quelle que soit leur forme juridique et l'organisme responsable.
- 1.5 Territoire.** Auerswald se réserve le droit de ne proposer un service d'Auerswald qu'aux clients qui sont situés dans une certaine juridiction ou un certain territoire, par exemple l'UE, et se réserve le droit de refuser les demandes de contrat de clients d'autres juridictions ou de résilier sans délai les contrats avec les clients qui ont fait de fausses déclarations concernant leur juridiction. La possibilité pour un utilisateur d'utiliser le service d'Auerswald même s'il se trouve dans une juridiction non desservie n'en est pas affectée.
- 1.6 Texte du contrat.** Le texte des CGV de SaaS et, le cas échéant, des CLUF applicables aux composants du client peut être consulté par le client à tout moment au cours du processus de commande via un lien hypertexte et téléchargé sous une forme



reproductible. De plus, Auerswald envoie le texte des CGV de SaaS et, le cas échéant, les CLUF à l'adresse e-mail fournie par le client après la conclusion du contrat. Pour plus de détails sur la commande, cf. point 2.6 et 3.3.

1.7 Langue du contrat. Dans la relation entre Auerswald et le client, seule la version allemande du texte du contrat fait foi. Les versions dans d'autres langues éventuellement mises à disposition sont données à titre indicatif et servent uniquement à la simplification.

2. DÉFINITIONS.

2.1 « Période d'abonnement » désigne la durée initiale de l'abonnement au service d'Auerswald concerné, telle que précisée dans la description des prestations ou dans la ou les commandes du client, ainsi que toute période de renouvellement ultérieure (le cas échéant).

2.2 « Utilisateur administrateur » est un utilisateur autorisé du client avec des droits étendus, qui a initialement activé un espace de travail dans un service d'Auerswald et qui peut créer d'autres utilisateurs autorisés.

2.3 « Code Auerswald » désigne le logiciel, y compris le(s) SDK, les intégrations, les API et les plugins développés et fournis par Auerswald, qu'Auerswald met à disposition du client pour les utiliser avec le service d'Auerswald, généralement par voie de SaaS, mais aussi comme composant client si nécessaire. Le code Auerswald peut contenir des logiciels développés par des tiers qui sont soumis à des conditions de licence supplémentaires, tels que des logiciels open source qui sont soumis à des licences open source.

2.4 « Service(s) d'Auerswald » comprend les produits fournis par Auerswald par la voie d'un SaaS conformément à la commande du client, y compris les interfaces web et les composants du client éventuels, dans la version respectivement à jour.

2.5 « Utilisateurs autorisés » désignent les utilisateurs du client qui sont autorisés conformément aux spécifications et aux nombres. Les utilisateurs autorisés peuvent être des collaborateurs, des fournisseurs ou des prestataires de services (par exemple, des agences de conseil ou de communication), y compris les collaborateurs, les fournisseurs ou les prestataires de services des entreprises affiliées au client, à condition que l'utilisation ait lieu au profit et sous le contrôle du client et n'excède pas le nombre d'utilisateurs autorisés pour lesquels le client détient une licence.

2.6 « Commande » désigne l'offre du client à l'attention d'Auerswald, qu'il a déclenchée sur le site Internet d'Auerswald, pour acheter les services d'Auerswald mentionnés dans la commande.

2.7 « Composants clients » désigne le logiciel qui peut être nécessaire pour utiliser un service d'Auerswald, par exemple un client à installer sur le système de l'utilisateur



autorisé (ledit « Fat Client ») ou une application pour appareils mobiles par lequel il est possible d'accéder au service d'Auerswald.

- 2.8 « Documentation »** désigne les descriptions techniques et fonctionnelles associées au service d'Auerswald concerné, elle constitue également la description des prestations. La documentation est mise à disposition exclusivement sous forme numérique, imprimable, généralement en ligne pour un accès via un navigateur. La documentation comprend notamment les instructions d'utilisation, la description des caractéristiques, la description des interfaces, etc.
- 2.9 « Services d'un fournisseur tiers »** sont toutes les applications, intégrations, plugins, logiciels, codes, services en ligne, systèmes et autres produits provenant de fournisseurs tiers qui interagissent de quelque manière que ce soit avec le service d'Auerswald, mais qui ne sont pas fournis par Auerswald elle-même. Dans la relation entre Auerswald et le client, le client est responsable de la fourniture ou de l'utilisation des services de fournisseurs tiers, même si Auerswald a servi de médiateur pour la conclusion du contrat entre le client et le service des fournisseurs tiers. Les services de fournisseurs tiers qui font partie des composants clients sont exclus, ceux-ci étant fournis par ou via Auerswald.
- 2.10 « RGPD »** désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement de base sur la protection des données), y compris tout nouvel avis et tout règlement ultérieur adopté à cet égard.
- 2.11 « Conditions de licence d'utilisateur final pour le logiciel »** ou « **CLUF** » sont des conditions de licence pour la fourniture de logiciels. Les [CLUF d'Auerswald](#) s'appliquent aux composants clients qui sont fournis au client par Auerswald. Dans certains cas, le terme « CLUF » inclut, en plus ou à la place des CLUF d'Auerswald, les conditions de licence d'un fournisseur tiers. Dans tous les cas, Auerswald donne au client une possibilité acceptable de prendre connaissance des CLUF avant de passer la commande conformément aux présentes CGV de SaaS
- 2.12 « Client »** ou « **Vous** » désigne la personne physique ou morale qui est partenaire contractuel d'Auerswald, qui passe la commande et qui utilise le(s) service(s) d'Auerswald souscrit(s) à ses propres fins.
- 2.13 « Données du client »** désignent les contenus tels que les textes, les images, les fichiers audio ou vidéo ainsi que tous les autres fichiers ou données que le client télécharge vers le service d'Auerswald, y saisit, génère à l'aide du service d'Auerswald, transfère de sources externes vers le service d'Auerswald via des interfaces prévues, le cas échéant, ou qui sont autrement générés dans le cadre de l'utilisation du service d'Auerswald. Les données relatives aux clients appartiennent au client et, en ce qui concerne les données à caractère personnel, le client est le « Responsable du



traitement » au sens du RGPD. Auerswald traite ces données clients pour le compte du client. Les données clients doivent être distinguées des données d'utilisation.

- 2.14 « Données d'utilisation »** désignent les fichiers et informations créés dans le cadre de la fourniture, de la gestion ou du fonctionnement du service d'Auerswald, tels que les protocoles, les données de mesure telles que la disponibilité, les données de connexion et autres données relatives aux circonstances d'utilisation telles que l'adresse IP utilisée, les données des comptes des utilisateurs administrateurs et des utilisateurs autorisés, les données collectées pour l'utilisation et la facturation du service d'Auerswald, les données collectées pour le contrôle de l'intégrité, de la sécurité et de la disponibilité du service d'Auerswald, les données relatives au contenu et aux circonstances des demandes de support. Les données d'utilisation appartiennent à Auerswald et, dans la mesure où il s'agit de données à caractère personnel, Auerswald est le « Responsable du traitement » au sens du RGPD.
- 2.15 « Licence open source »** désigne les conditions de licence d'un logiciel qui octroie à l'utilisateur, par exemple le client, des droits d'utilisation allant au-delà du droit d'utiliser le logiciel, qui sont généralement réservés au titulaire du droit d'auteur sur le logiciel, comme le droit de modifier le logiciel, de le combiner avec d'autres logiciels ou de distribuer le logiciel ou une version dérivée de celui-ci, et le fait que les conditions de la licence exigent qu'au moins une des conditions suivantes soit remplie : a) le code source ou les informations sur la conception doivent être mis à la disposition de toute personne qui en fait la demande, b) le droit de modifier le logiciel original ou modifié est octroyé, c) une licence gratuite pour utiliser les droits de propriété intellectuelle (ladite « Propriété intellectuelle ») doit être octroyée à toute personne ou à tout tiers qui en fait la demande, d) le titulaire du droit d'auteur sur le logiciel open source non modifié doit être indiqué (avis sur les droits d'auteur). Les logiciels open source au sens de cette définition comprennent par exemple, sans s'y limiter, la famille des licences GNU General Public License (GPL), la famille des licences GNU Lesser General Public License (LGPL) et la famille des licences Berkeley Software Distribution License (BSD). Les licences open source sont une forme particulière de CLUF.
- 2.16 « Logiciel open source »** désigne un logiciel qui fait l'objet d'une licence open source et qui est soit a) disponible uniquement sous forme de code source, soit b) sous forme de code objet exécutable et où le code source est livré avec le code exécutable, soit c) un code source est mis à disposition gratuitement (à l'exception des frais d'expédition et de livraison).
- 2.17 « SaaS »** est une abréviation de « Software as a Service » et fait référence à la fourniture de logiciels via l'Internet pour une utilisation par le client, limitée dans le temps à la durée du contrat entre le fournisseur et le client. Dans le cas du SaaS, l'accès au logiciel se fait généralement via un navigateur web standard, une copie du logiciel



n'étant pas remise au client. Selon le service d'Auerswald choisi, l'utilisation du logiciel en question peut également nécessiter la fourniture d'un composant client.

2.18 « Entreprise affiliée » désigne des entreprises qui sont liées avec Auerswald ou le client au sens des articles 15 et suivants de la loi allemande sur les sociétés anonymes (AktG). Si la loi allemande sur les sociétés anonymes (AktG) n'est pas applicable, l'entreprise affiliée concerne toute unité organisationnellement indépendante qui contrôle directement ou indirectement Auerswald ou le client, qui est contrôlée par l'un des deux ou qui est sous un contrôle conjoint avec une autre partie. On entend par contrôle le pouvoir de diriger directement ou d'influencer la direction et l'organisation d'une entreprise, que ce soit en possédant la majorité des droits de vote, par contrat ou d'une autre manière.

2.19 « Informations confidentielles » comprennent les codes, inventions, savoir-faire, plans de produits et informations techniques et financières échangés au titre du présent accord et qui sont identifiés comme confidentiels au moment de leur divulgation ou qui devraient effectivement être considérés comme confidentiels compte tenu des circonstances découlant d'une divulgation et de la nature des informations divulguées.

Des termes supplémentaires sont définis dans d'autres sections des présentes CGV de SaaS ou dans les descriptions des prestations correspondantes d'un service d'Auerswald ou dans les directives ou annexes associées.

3. ENREGISTREMENT, COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT.

3.1 Enregistrement. Afin que le client puisse commander et utiliser un service d'Auerswald, il doit tout d'abord créer un compte d'utilisateur gratuit auprès d'Auerswald. Le premier compte créé est un utilisateur administrateur qui dispose de droits étendus et qui a notamment la possibilité de réserver des services d'Auerswald et de créer des utilisateurs autorisés, qui sont habilités à utiliser le(s) service(s) d'Auerswald réservé(s) par le client. La création des utilisateurs autorisés se fait en fonction des services d'Auerswald réservés par le client auprès de la société Auerswald, du nombre d'utilisateurs autorisés et des capacités (par exemple, de stockage).

3.2 Sécurité des comptes. Le client doit garantir que tous les identifiants d'utilisateur, mots de passe et autres données d'accès (tels que les jetons API) relatifs au service d'Auerswald sont traités de manière strictement confidentielle et ne sont pas transmis à des personnes non autorisées, tant pour les utilisateurs administratifs que pour les utilisateurs autorisés. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les données d'accès de l'utilisateur administrateur ne sont accessibles qu'à une seule personne au sein de son organisation qui est autorisée à exercer les droits étendus. Si une personne bénéficiant de données d'accès en tant qu'utilisateur administrateur ou utilisateur autorisé ne travaille plus pour le client, celui-ci doit immédiatement bloquer l'accès concerné. Le client est responsable de toutes les actions qui sont



effectuées en utilisant les données d'accès d'un utilisateur administrateur ou d'un utilisateur autorisé, sauf si la perte des données d'accès est imputable à Auerswald. Le client doit informer Auerswald sans délai de toute atteinte à la sécurité ou de toute utilisation non autorisée de son compte.

3.3 Commandes et conclusion du contrat. Les informations et les options de sélection figurant sur le site web représentent la proposition d'Auerswald adressée au client de passer commande, c'est-à-dire une proposition ferme du client de conclure un contrat avec Auerswald aux conditions énoncées et incluses. Le client peut faire cette proposition à la fin du processus de commande en cliquant sur le bouton correspondant (« Commande ferme »), la déclaration d'acceptation d'Auerswald lui étant alors envoyée par e-mail. La conclusion du contrat comprend plus précisément les étapes suivantes : (1) Enregistrement et création d'un compte utilisateur pour l'utilisateur administrateur ; (2) Sélection du ou des services d'Auerswald, les conditions correspondantes étant aussi affichées (durée minimale du contrat, délai de résiliation, tarifs) ; (3) Sélection du nombre et du nom des utilisateurs autorisés ; (4) Sélection de l'intervalle de paiement souhaité parmi les options proposées ; (5) Affichage récapitulatif de tous les coûts ou bases de calcul, le client ayant alors la possibilité de vérifier et corriger, le cas échéant, sa saisie dans l'aperçu de commande ; (6) Conclusion de la commande et soumission ferme de la proposition contractuelle par le client en cliquant sur « Commande ferme ». Si Auerswald accepte la proposition, elle envoie au client une confirmation correspondante et, en fonction du service d'Auerswald souscrit, des informations sur la manière d'obtenir les composants du client nécessaires.

3.4 Responsabilité. Le client est responsable de ses utilisateurs administrateurs et des utilisateurs autorisés et répond de leur comportement. Le client garantit que les utilisateurs administrateurs et les utilisateurs autorisés respectent les conditions des présentes CGV de SaaS.

4. MISE À DISPOSITION, UTILISATION, CONFORMITÉ.

4.1 Mise à disposition. Auerswald met à disposition les services d'Auerswald pour une utilisation exclusivement via Internet et octroie au client l'accès au service d'Auerswald concerné pour la durée et le nombre d'utilisateurs autorisés réservés. Une copie du logiciel avec lequel le service d'Auerswald est fourni n'est pas remise au client.

Une éventuelle mise à disposition des composants clients doit être considérée séparément. Conformément aux CLUF, les composants clients sont fournis de manière électronique, généralement par téléchargement.

4.2 Mises à jour. Auerswald est libre de mettre à jour le service d'Auerswald ainsi que les éventuels clients de temps en temps et de mettre à disposition de nouvelles fonctions, de développer les fonctions existantes ou de restreindre ou de supprimer des

fonctions. Si Auerswald effectue des modifications des services d'Auerswald qui affectent de manière significative la fonctionnalité décrite dans la documentation, Auerswald en informe le client de manière appropriée en respectant un délai de trente (30) jours, soit par le biais d'un message e-mail, soit par une notification clairement visible au sein du service d'Auerswald. Dès réception du message de modification, le client a le droit de résilier le contrat par le moyen de contact susmentionné en faisant une déclaration à Auerswald dans le délai susmentionné. Il suffit d'envoyer la résiliation avec accusé de réception dans les délais. Le message doit mentionner les informations sur les modifications prévues et le droit du client de refuser ces modifications, ainsi que l'adresse de contact à laquelle le refus doit être envoyé et, enfin, les conséquences de toute absence de refus. Si le client rejette les modifications, il ne peut éventuellement pas ou pas correctement utiliser le service sans les modifications dès la date d'entrée en vigueur des modifications, indiquée par Auerswald. En cas de refus, le client dispose d'un droit extraordinaire de résiliation immédiate, qu'il doit exercer au plus tard trente (30) jours après la déclaration du refus.

- 4.3 Connexion de données.** La connexion Internet/données entre les appareils terminaux du client et le service d'Auerswald ne fait pas l'objet de cet accord. Le client doit tenir à disposition une connexion de données suffisamment rapide pour pouvoir utiliser les services d'Auerswald. Le point de transfert des services Auerswald est l'interface du routeur situé dans les centres de données à partir desquels les services Auerswald sont fournis.
- 4.4 Conformité.** Pendant la période d'abonnement, Auerswald garantit au client que le service d'Auerswald est essentiellement exploité conformément à la description des prestations, complétée par les réponses aux « Questions fréquemment posées » (FAQ) et, le cas échéant, aux autres documents mentionnés dans la description des prestations. Sauf convention contraire expresse dans la description des prestations, Auerswald prendra des mesures économiques adaptées pour garantir que le service d'Auerswald soit disponible pendant les heures normales d'exploitation, comme indiqué dans la description des prestations. Le client peut utiliser le service d'Auerswald en dehors des heures d'exploitation ; toutefois, aucune disponibilité n'est garantie. Les parties conviennent qu'une garantie existe et doit être traitée exclusivement dans le cadre de la relation entre le client et Auerswald, même si le client a conclu le contrat avec Auerswald par l'intermédiaire d'un revendeur.
- 4.5 Services de fournisseurs tiers.** Sauf convention contraire expresse dans la description des prestations, Auerswald n'est pas responsable des services des fournisseurs tiers qui sont associés aux services d'Auerswald par des interfaces ou de manière similaire. L'utilisation des services de prestataires tiers par le client est exclusivement basée sur les conditions contractuelles du fournisseur de ces services.
- 4.6 Sécurité.** Auerswald s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles qui sont économiquement appropriées pour protéger ses systèmes de toute divulgation ou modification non autorisée. Les mesures de sécurité d'Auerswald



comprennent : **(i)** l'enregistrement des données des clients sur des serveurs situés dans des lieux physiquement sécurisés ; et **(ii)** l'utilisation de pare-feu, de contrôles d'accès et de technologies de sécurité comparables pour protéger les données des clients de toute divulgation et modification non autorisées. Des contrôles de sécurité supplémentaires et d'autres mesures techniques et organisationnelles relatives aux données à caractère personnel sont prévus dans le contrat de sous-traitance (cf. **annexe 1**).

5. DROITS D'UTILISATION.

5.1 Utilisation des services d'Auerswald. Le client est autorisé à utiliser le service d'Auerswald avec le nombre convenu d'utilisateurs autorisés. Auerswald octroie au client un droit d'utilisation mondial, non exclusif, non cessible, ne pouvant pas faire l'objet d'une sous-licence et limité dans le temps à la période d'abonnement correspondante. Le droit d'utilisation se réfère au service d'Auerswald dans sa forme actuelle et suppose que le client respecte les dispositions des présentes CGV de SaaS.

5.2 Commercialisation. Le client n'est pas autorisé à commercialiser à des tiers le(s) service(s) d'Auerswald réservé(s), que ce soit indépendamment ou en association avec d'autres services, ni à les mettre à la disposition de tiers d'une autre manière pour leurs besoins, ni à octroyer à des tiers un accès pour leurs besoins, sauf si cela est expressément prévu dans les présentes CGV de SaaS ou dans la documentation correspondante.

5.3 Traitement. Le client n'est pas autorisé à traiter, modifier ou reconstituer par de l'ingénierie inverse (« reverse engineering ») le service d'Auerswald, à l'exception d'un besoin d'interopérabilité avec d'autres programmes informatiques conformément à l'article 69d, paragraphes 2 et 3 et l'article 69e de la loi allemande sur le droit d'auteur (UrhG).

5.4 Aucun contournement des mesures de protection. Le client ne peut contourner ou passer outre les mesures de protection ou de sécurité, les restrictions du tarif ou d'autres mesures restreignant l'utilisation (contrôle de l'utilisation).

5.5 Composants clients. Si des composants clients sont mis à disposition en relation avec un service d'Auerswald, les droits d'utilisation se fondent sur les CLUF correspondantes.

6. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT.

6.1 Tarifs. Le client doit payer les tarifs dus conformément au(x) service(s) Auerswald souscrit(s) et à la description des prestations correspondante sur lesquelles il(s) est/sont basé(s), à moins qu'un service d'Auerswald gratuit n'ait été choisi. Si la description



des prestations contient des clauses relatives aux modalités de paiement, celles-ci prévalent sur les dispositions du présent point 6.

6.2 Facturation des tarifs. Les tarifs fixes sont dus à l'avance et sont facturés au client aux intervalles convenus, généralement tous les mois. Ils sont facturés pro rata temporis pour le reste du mois civil au cours duquel l'abonnement au service d'Auerswald respectif commence et pour le mois civil au cours duquel l'abonnement s'achève.

Si un service d'Auerswald est facturé en fonction de la consommation, par exemple par minutes téléphoniques, ou si les limites convenues, par exemple le volume de mémoire, sont dépassées lors de l'utilisation d'un service d'Auerswald, le client est facturé ultérieurement aux intervalles convenus, généralement tous les mois.

Des tarifs uniques, par exemple un tarif d'inscription, sont facturés, à la discrétion d'Auerswald, soit immédiatement à l'inscription au service d'Auerswald concerné, soit avec la première facture mensuelle.

6.3 Services complémentaires. Auerswald peut facturer séparément tous les services, produits, fonctions ou autres éléments ou services qui ne sont pas compris dans le service d'Auerswald réservé ou l'abonnement associé, comme les services d'implémentation ou de conseil. Si aucun tarif n'a été convenu à l'avance, Auerswald peut facturer les prix catalogue d'Auerswald en vigueur à cette date.

Si les services sont facturés en fonction du temps/des dépenses matérielles, cette facturation est basée sur le temps de travail passé, le temps de déplacement et le temps d'attente éventuel. Si des taux horaires ou mensuels sont facturés, chaque heure entamée est facturée au prorata. Des suppléments seront facturés pour les services qui doivent être fournis en dehors des heures d'ouverture normales d'Auerswald (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure allemande, à l'exception des jours fériés valables au siège social d'Auerswald). De plus, Auerswald facture des frais annexes tels que les frais de déplacement et d'hébergement nécessaires.

Le client peut demander à Auerswald un aperçu des prix catalogue en vigueur et des tarifs horaires applicables pour son site.

6.4 Modalités de paiement. Les factures sont généralement envoyées par e-mail à l'adresse e-mail fournie par le client lors de son inscription. Les factures envoyées par e-mail sont réputées avoir été reçues le jour auquel elles ont été envoyées. Sur demande, une version papier peut également être envoyée, mais cela ne reporte pas la date de réception. Auerswald se réserve le droit de facturer au client les frais de la facture papier supplémentaire.

Tous les montants sont dus dix (10) jours après la date de la facture sans compensation ni déductions, sauf accord contraire dans des cas particuliers. En fonction des moyens de paiement, Auerswald peut donner l'ordre d'effectuer le prélèvement des



montants dus. Le paiement d'une facture doit être effectué dans la devise indiquée sur la facture.

Le client accepte que le moyen de paiement indiqué au moment de l'inscription, par exemple une carte de crédit, puisse être utilisé pour tous les montants dus pendant la souscription des services Auerswald réservés ; ceci s'applique également aux tarifs uniques. Les exceptions, notamment pour les prestations de services, doivent être convenues séparément. En fonction du moyen de paiement, le client donne les déclarations appropriées et, le cas échéant, procède aux autorisations nécessaires, comme pour la « Forte authentification du client » (SCA).

Si et dès que Auerswald le propose, le client peut changer de moyen de paiement au cours de la période d'abonnement.

Si le client a indiqué une carte de crédit comme moyen de paiement, Auerswald peut faire en sorte que la carte de crédit soit débitée à la date de la facture.

Le client peut se voir proposer la procédure de prélèvement automatique comme moyen de paiement. À cette fin, le client doit utiliser un compte bancaire auprès d'une banque de l'espace unique de paiement en euros (Single European Payments Area - SEPA) et émettre un mandat de prélèvement SEPA autorisant Auerswald ou un établissement de paiement désigné par Auerswald à donner instruction à la banque du client de débiter le compte du client du montant de la facture correspondante et dans lequel le client accepte que le délai de préavis avant que le compte ne soit débité soit réduit de quatorze (14) jours à un (1) jour. Dans ce cas, Auerswald peut faire en sorte que le compte soit débité automatiquement des montants dus à la date d'échéance respective, généralement tous les mois. Les versements uniques seront débités du compte au plus tôt cinq (5) jours ouvrables après réception de la facture. Le client est tenu de veiller à ce que le compte soit toujours suffisamment couvert à la/aux date(s) d'échéance et, si tel n'est pas le cas, doit rembourser à Auerswald le préjudice qui en résulte, comme les frais de mandat de retour de la banque.

- 6.5 Litiges, défaut de paiement.** Si le client estime qu'une facture est incorrecte, il doit contacter Auerswald au moins sous forme de texte (e-mail) dans un délai de soixante (60) jours après réception de la facture concernée pour pouvoir bénéficier d'un droit à une rectification ou à une note de crédit. Ce délai ne s'applique pas s'il y a eu dol de la part d'Auerswald, auquel cas les dispositions légales s'appliquent. Auerswald peut suspendre l'accès aux services souscrits par Auerswald en raison du non-paiement de créances non contestées.

Auerswald peut suspendre l'accès aux services souscrits par Auerswald en raison du non-paiement de tarifs non contestés.



Auerswald se réserve le droit, en cas de défaut de paiement, de facturer le taux d'intérêt légalement applicable pour les transactions commerciales en vigueur à cette date. Auerswald se réserve le droit de facturer des frais de rappel forfaitaires ou les frais de rappel réels pour le deuxième rappel et chaque rappel ultérieur conformément aux dispositions légales. Si Auerswald estime que des mesures d'exécution ou de recouvrement par des tiers sont nécessaires, le client supporte également les frais encourus par Auerswald à cet égard, y compris les honoraires d'un avocat.

6.6 Impôts et taxes. Les tarifs s'entendent hors taxes ou autres impôts, droits ou prélèvements imposés par les autorités fiscales. Le client est seul responsable du paiement de ces impôts, taxes ou droits de douane ; la seule exception concerne les impôts basés sur les bénéfices d'Auerswald. Si Auerswald est légalement tenue de retenir et de payer des impôts dont le client est responsable, auprès des autorités fiscales, Auerswald facture au client le montant correspondant, à moins que le client ne présente à Auerswald un certificat d'exonération valide de l'autorité fiscale compétente.

6.7 Modification des tarifs. Auerswald peut modifier les tarifs, à condition que ces modifications soient dues à des changements dans la structure des coûts d'Auerswald dans les domaines du personnel, du matériel, de l'hébergement, des prestations pour les services d'Auerswald, par exemple sous la forme de services de fournisseurs tiers, ou à d'autres facteurs de coûts. Dans ce cas, Auerswald en informe le client au moins sous forme de texte (e-mail) en respectant un préavis de trente (30) jours. Si une période minimale a été convenue pour un abonnement, Auerswald n'augmente pas les tarifs pendant les douze (12) premiers mois de cette période minimale, même si elle ne s'est pas expressément engagée à garantir la stabilité des tarifs.

Si le client ne souhaite pas accepter l'ajustement, il peut résilier l'abonnement concerné avec effet à la date à laquelle l'ajustement prend effet. Dans ce cas, le client envoie une lettre de résiliation à Auerswald. Si Auerswald doit procéder à une modification des tarifs prescrite par la loi, notamment en raison de l'introduction d'un impôt ou d'une modification de la taxe sur la valeur ajoutée, Auerswald informe également le client de cette modification, mais le client ne dispose d'aucun droit de résiliation.

Auerswald se réserve le droit d'ajouter à tout moment des caractéristiques et des fonctions aux services d'Auerswald réservés par le client, qui ne peuvent être obtenues que moyennant un supplément.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT.

7.1 Généralités. Le client est tenu de veiller à ce que ses utilisateurs autorisés, si applicable, respectent et appliquent les obligations suivantes. Le client est responsable envers Auerswald du comportement des utilisateurs autorisés.



7.2 Conditions d'utilisation. Le client satisfait à ses frais aux conditions d'utilisation nécessaires pour utiliser le service d'Auerswald. Les conditions d'utilisation sont définies dans la description des prestations.

7.3 Données d'accès. Le client conserve les données d'accès au service d'Auerswald de manière à ce qu'elles demeurent inaccessibles et secrètes.

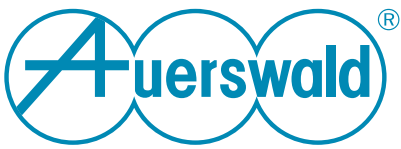
7.4 Sauvegarde des données. Le client procède à des sauvegardes régulières de ses données dans un lieu situé en dehors du service d'Auerswald.

7.5 Obligations de comportement. Le client est responsable du respect des dispositions légales et des règlements suivants lors de l'utilisation du service d'Auerswald. En particulier, le client ne doit pas **(i)** porter atteinte aux bonnes mœurs par son comportement d'utilisation, **(ii)** violer les droits de propriété industrielle et les droits d'auteur ou autres droits de propriété de tiers, **(iii)** transmettre des contenus avec des virus, des dits chevaux de Troie ou autres programmes susceptibles d'endommager le service d'Auerswald, ou **(iv)** diffuser des contenus pornographiques, de la publicité, des e-mails non sollicités (spam) ou des avertissements inexacts concernant des virus, des dysfonctionnements et similaires, ou demander la participation à des concours, des systèmes de boules de neige et des campagnes comparables. De plus, il faut s'abstenir de toute action susceptible **(i)** d'entraîner une surcharge pour le service d'Auerswald ou d'altérer ou de manipuler la fonctionnalité de l'infrastructure technique qui en est la base de toute autre manière ou **(ii)** de mettre en danger l'intégrité, la stabilité ou la disponibilité du service d'Auerswald.

8. VIOLATION D'OBLIGATIONS, GARANTIE.

8.1 Généralités. Sauf disposition contraire ci-après, les dispositions légales sont applicables. Dans tous les cas, Auerswald n'est pas responsable des défauts qui **(i)** résultent des services de fournisseurs tiers ou en sont la conséquence ; **(ii)** d'une mauvaise utilisation ou d'un non-respect de la documentation par le client ; **(iii)** de modifications du service d'Auerswald qui n'ont pas été effectuées par Auerswald, **(iv)** qui consistent en une version qui n'est pas la version actuelle du service d'Auerswald, ceci s'applique en particulier aux composants clients.

8.2 Blocage. Auerswald peut (temporairement) bloquer l'accès du client aux services d'Auerswald si : **(i)** le client viole des obligations découlant des présentes CGV de SaaS et ne met pas immédiatement fin à la violation malgré un avertissement ; ou **(ii)** le client est en défaut de paiement depuis dix (10) jours ouvrables ou plus ; ou **(iii)** le client a outrepassé une limite du champ d'utilisation et la poursuit malgré qu'il en ait été informé par Auerswald ; ou **(iv)** le blocage est nécessaire pour éviter tout préjudice ou responsabilité envers d'autres clients ou tiers ; ou **(v)** le blocage est nécessaire pour garantir la sécurité, la stabilité, la disponibilité ou l'intégrité du service d'Auerswald. À moins qu'il ne soit mis fin à cet accord, Auerswald collabore avec le



client pour rétablir l'accès au service d'Auerswald dès que Auerswald aura vérifié que le client a bien remédié au motif du blocage.

- 8.3 Défauts matériels.** En cas de défaut matériel, Auerswald y remédie immédiatement. Auerswald décide de la manière à remédier aux défauts matériels. S'il n'est pas possible de remédier immédiatement à un défaut matériel de manière concluante, Auerswald peut remédier aux conséquences du défaut matériel en le contournant, à condition que cette solution soit acceptable pour le client. Dans ce cas, Auerswald remédie au défaut matériel dans un délai raisonnable. Tout droit du client de réparer lui-même les défauts est exclu.
- 8.4 Défauts juridiques.** En cas de défaut juridique d'un service d'Auerswald, Auerswald peut y remédier à sa discrétion en **(i)** obtenant une licence pour la partie concernée du service d'Auerswald ; **(ii)** modifiant le service d'Auerswald de manière à éviter toute violation, tout en étant essentiellement équivalent au service d'Auerswald original ; ou **(iii)** annulant la commande concernant le service d'Auerswald concerné et en remboursant au client tous les frais d'abonnement payés à l'avance pour la partie annulée de la période d'abonnement concernée.
- 8.5 Indemnisation par Auerswald.** Si un tiers fait valoir des prétentions en rapport avec le service d'Auerswald, la société Auerswald assure la défense contre ces prétentions et indemnise le client de ces prétentions si Auerswald est responsable de ce défaut juridique. L'obligation d'indemnisation ne s'applique qu'à l'égard des prétentions légalement établies du tiers.
- 8.6 Indemnisation par le client.** Le client s'engage à défendre et à indemniser Auerswald contre toutes les prétentions et dettes de tiers découlant des données du client ou d'une violation ou d'une prétendue violation des dispositions visées au point 7 (Obligations du client).
- 8.7 Procédure.** Les obligations de défense et d'indemnisation de chaque partie s'appliquent à condition que la partie tenue à l'indemnisation : **(i)** reçoive rapidement une notification écrite de toute créance ; **(ii)** ait le droit exclusif de contrôler et de diriger l'enquête, la défense et le règlement de la créance ; et **(iii)** reçoive toute l'assistance acceptable nécessaire de la partie indemnisée aux frais (relatifs à des dépenses adéquates) de la partie tenue à l'indemnisation. Sans le consentement écrit préalable de la partie indemnisée, la partie tenue à l'indemnisation ne doit conclure aucun règlement ni reconnaître aucune prétention si le règlement/la reconnaissance exige que la partie indemnisée reconnaisse sa faute, paie des montants que la partie tenue à l'indemnisation doit payer en vertu de la présente section, ou prenne ou s'abstienne de prendre d'autres mesures (que celles relatives au service ou aux fonctions d'Auerswald). La partie indemnisée peut, à ses propres frais, participer à une action judiciaire par l'intermédiaire d'un conseiller juridique de son choix.

9. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.

9.1 Limitation de la responsabilité. Sauf disposition contraire du présent point, les parties et leurs fournisseurs ne sont responsables qu'en cas de violation par légère négligence d'une obligation contractuelle essentielle, dont l'exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat et sur laquelle l'autre partie peut régulièrement compter (« obligation cardinale »), et les parties et leurs fournisseurs ne sont responsables que du montant du dommage typiquement prévisible. Toute autre responsabilité est exclue.

Cela s'applique également en cas de dommages indirects, de dommages consécutifs ou de manque à gagner.

9.2 Dommage typiquement prévisible. Les parties conviennent que le dommage typiquement prévisible pour tous les dommages en vertu du présent contrat causés par la partie responsable et son fournisseur ne dépasse pas le montant que le client a effectivement payé ou devra payer à Auerswald pour les services d'Auerswald concernés ou les prestations de services qui y sont associées au cours des douze (12) mois précédant la date d'exercice du droit. Toutefois, le présent point 9 n'est pas applicable pour : **(i)** les frais de défense et les dommages-intérêts dus par une partie tenue à l'indemnisation des tiers en vertu du point 8 (Indemnisation) ; et **(ii)** les obligations de paiement du client telles que prévues expressément dans le présent accord.

9.3 Exceptions. Aucune des limitations du présent point 9 n'exclut la responsabilité de l'une ou l'autre partie pour les dommages découlant directement : **(i)** d'un dol ; **(ii)** d'une négligence grave ; **(iii)** d'une atteinte intentionnelle à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ; **(iv)** d'une violation d'une garantie qui doit être expressément désignée comme « garantie » ; ou **(v)** d'une responsabilité impérative en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits.

9.4 Responsabilité sans faute. Les parties conviennent expressément que la responsabilité sans faute d'Auerswald en vertu du droit de la location et des contrats d'utilisation similaires est exclue pour les défauts qui existaient déjà à la date de la conclusion du contrat. Auerswald n'est responsable de ces défauts et infractions que si elle a agi de manière intentionnelle (fait d'être responsable de ses actes délictueux) et uniquement dans le respect des limites de responsabilité convenues dans le présent accord. De plus, tout droit du client d'éliminer lui-même un défaut selon l'article 536a, paragraphe 2, du code civil allemand (BGB) est exclu.

10. DURÉE, RENOUVELLEMENT.

10.1 Durée. Le présent accord s'applique à partir de la date à laquelle le contrat entre Auerswald et le client prend effet. La période contractuelle convenue entre les



parties est définie par la description des prestations ou la période d'abonnement convenue.

10.2 Période d'abonnement et renouvellement. En concluant le présent accord ou en passant une commande pour acheter un service d'Auerswald, le client s'engage à payer les tarifs dus conformément à l'intervalle de paiement de la variante du service d'Auerswald concerné que le client a réservée (cf. la description des prestations). Si aucune autre date de mise à disposition du service d'Auerswald n'a été convenue, l'abonnement et donc la durée minimale prend effet dès que le client obtient l'activation du service d'Auerswald réservé.

11. RÉSILIATION.

11.1 Résiliation. Les possibilités de procéder à une résiliation dans les délais légaux sont déterminées par la durée minimale ou le délai de résiliation spécifié lors de la souscription de l'abonnement, à défaut par la description des prestations. À tous les autres égards, une résiliation dans les délais légaux est exclue.

11.2 Résiliation pour juste motif. Chaque partie peut résilier le présent accord pour juste motif sans respecter de délai de résiliation. Si Auerswald résilie ce contrat pour juste motif, tous les paiements pour la période restante de l'abonnement sont dus et doivent être payés par le client immédiatement. Si le client résilie le présent contrat pour juste motif, il obtient le remboursement du montant payé à l'avance pour la partie résiliée de la période d'abonnement concernée.

11.3 Effet de la résiliation. Avec la cessation du présent accord, le client n'est plus autorisé à utiliser le service d'Auerswald. Auerswald est en droit de bloquer ou de restreindre le service d'Auerswald de telle manière que le client peut uniquement sauvegarder ses données. Le client doit immédiatement sauvegarder toutes les données du client enregistrées dans le service d'Auerswald. Au plus tard trente (30) jours après la date de cessation, Auerswald effacera les données du client.

12. PROTECTION DES DONNÉES.

Pour les clients pour lesquels l'utilisation des services d'Auerswald implique le traitement de « données à caractère personnel » au sens du RGPD ou d'une législation équivalente, le contrat de sous-traitance conclu séparément entre les parties (« **AVV** »), qui est joint au présent accord en **annexe 1** et qui en est une partie intégrante, fait foi.

13. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.

13.1 Obligation de confidentialité. Chaque partie (en tant que partie destinataire) **:(i)** doit traiter les informations confidentielles de l'autre partie de manière confidentielle et ne les transférer à aucun tiers, sauf dans les cas autorisés par le présent accord ; et **(ii)**



peut utiliser les informations confidentielles de l'autre partie uniquement pour exécuter ses obligations et exercer ses droits en vertu du présent accord. Chaque partie peut partager les informations confidentielles de l'autre partie avec ses collaborateurs, agents ou préposés et avec ceux de ses entreprises affiliées si ces derniers ont un intérêt légitime à connaître les informations confidentielles (ce qui pour Auerswald inclut aussi les sous-traitants susmentionnés), à condition que la partie demeure responsable du respect par tout destinataire des dispositions de la présente section (point 11) et que ce destinataire soit lié par des obligations de confidentialité qui ne sont pas moins strictes que celles énoncées dans cette section.

13.2 Exclusions. Ces obligations de confidentialité ne sont pas valables pour (et les informations confidentielles ne comprennent pas) les informations qui : **(i)** sont ou seront publiquement connues sans faute de la partie destinataire ; **(ii)** étaient connues de la partie destinataire avant la réception des informations confidentielles ; **(iii)** ont été obtenues légalement par la partie destinataire auprès d'un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité ; ou **(iv)** sont élaborées par la partie destinataire sans utiliser les informations confidentielles de la partie qui les divulgue. Une partie peut également divulguer les informations confidentielles de l'autre partie si la loi ou une décision de justice l'exige, à condition d'en informer l'autre partie à l'avance (dans la mesure où la loi le permet) et d'aider l'autre partie dans tous ses efforts pour préserver la confidentialité des informations.

14. INFORMATIONS GÉNÉRALES.

14.1 Cession. Aucune partie ne peut céder le présent accord ou les droits et obligations qui en découlent sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, hormis le fait que chaque partie peut céder le présent accord et les droits et obligations qui en découlent sans consentement dans le cadre d'une fusion, d'une réorganisation, d'une acquisition ou de tout autre transfert de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs ou de ses titres qui confèrent un droit de vote. Sauf autorisation expresse, toute tentative de transfert ou de cession du présent accord et des droits et obligations qui en découlent en vertu des présentes est nulle. Le présent accord est conclu de manière ferme et s'applique au bénéfice des successeurs et ayants droits autorisés de chaque partie. Ce qui précède n'affecte toutefois pas les possibilités des parties en vertu de l'article 354a du code de commerce allemand (HGB).

14.2 Notifications. Toute notification ou communication au titre du présent accord doit être effectuée au moins sous forme écrite. Le client doit envoyer toutes les notifications prévues par le présent accord (y compris les notifications de violations du présent accord et les demandes de garantie et d'indemnisation) par courrier postal ou par e-mail à Auerswald. Les notifications orales sont suivies d'un écrit par la personne qui procède à la notification. Auerswald peut également fournir des notifications concernant le service d'Auerswald ou d'autres notifications liées à l'entreprise en les



publiant de manière clairement visible sur le service d'Auerswald. Chaque partie accepte de recevoir des notifications électroniques.

- 14.3 Publicité.** Sauf indication contraire dans la commande respective, Auerswald peut utiliser le nom, le logo et les marques du client pour le présenter comme client d'Auerswald sur le site web d'Auerswald et sur d'autres supports marketing.
- 14.4 Sous-traitants.** Auerswald peut faire appel à des sous-traitants et leur permettre d'exercer les droits accordés à Auerswald pour fournir le service d'Auerswald et les services associés dans le cadre du présent accord, y compris, par exemple, le service d'hébergement d'Auerswald. Toutefois, sous réserve de toutes les dispositions et conditions du présent accord, Auerswald demeure responsable : **(i)** du respect par ses sous-traitants des conditions du présent accord ; et **(ii)** de la performance globale des services d'Auerswald, si et comme l'exige le présent accord. Les sous-traitants ultérieurs de données à caractère personnel peuvent être soumis à des dispositions supplémentaires, voir le AVV correspondant pour plus de détails.
- 14.5 Partenaires contractuels indépendants.** Les parties au présent accord sont des partenaires contractuels indépendants, et cet accord ne constitue aucune relation de partenariat, de coentreprise, d'emploi, de franchise ou d'agence. Aucune partie n'est habilitée à engager l'autre partie ou à contracter des obligations au nom de l'autre partie sans son consentement écrit préalable.
- 14.6 Force majeure.** Les parties ne sont pas responsables de tout retard ou non-respect de leurs obligations au titre du présent accord si le retard ou le non-respect est dû à des causes échappant à leur contrôle acceptable, telles que des grèves, des épidémies, des pandémies, des blocus, la guerre, des attaques terroristes, des émeutes, des catastrophes naturelles, un arrêt ou une restriction de l'alimentation électrique, des télécommunications ou des réseaux et services de données, ou des mesures gouvernementales.
- 14.7 Exportation.** Le client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations d'exportation ou d'importation nécessaires pour utiliser les services d'Auerswald et pour les données du client.
- 14.8 Changements, renonciations.** Tout avenant ou ajout au présent accord doit être fait par écrit et doit être signé par un représentant dûment mandaté de chaque partie. En cas de conflit entre le présent accord et une commande, celle-ci est prioritaire, sauf disposition contraire expresse. Aucune renonciation ne peut être déduite de manière implicite du comportement ou de l'omission d'exercer ou d'appliquer des droits découlant du présent accord. Les renonciations doivent être réalisées par écrit et par un représentant dûment mandaté de la partie qui renonce.
- 14.9 Clause de sauvegarde.** Si une disposition ou une partie du présent accord est ou devient invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en est pas



affectée. Auerswald et le client sont tenus, dans les limites du raisonnable et de la bonne foi, de remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition valide et applicable qui se rapproche le plus possible de la réussite économique visée, à condition que cela n'entraîne pas de modification significative du contenu du présent accord. Il en va de même pour les vides juridiques.

14.10 Aucun droit de tiers. Le présent accord ne donne le droit à aucun tiers de faire appliquer l'une de ses dispositions. Le client reconnaît que chaque commande permet uniquement l'utilisation par et pour la/les personne(s) morale(s) désignée(s) dans la commande.

14.11 Intégralité de l'accord. Le présent accord constitue l'accord intégral et exclusif des parties en ce qui concerne l'objet du contrat. Il remplace toutes les notifications, offres et déclarations antérieures ou simultanées, qu'elles soient orales ou écrites, concernant la technologie d'Auerswald ou tout autre objet couvert par le présent accord. Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'appliquent pas au présent accord. Toutes les conditions fournies par le client (également dans le cadre d'une commande du client ou de toute autre forme commerciale utilisée par le client) servent uniquement à des fins administratives et n'ont aucun effet juridique. Le présent accord peut être signé en plusieurs exemplaires, y compris sous forme électronique, chacun étant considéré comme l'original et tous les exemplaires formant ensemble un seul et même accord.

14.12 Droit applicable et lieu de juridiction. Le présent accord est régi par les lois de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois. Le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges découlant de cet accord et en relation avec celui-ci est Braunschweig, Allemagne.



Annexe 1 – Contrat de sous-traitance

Contrat de sous-traitance

Contrat de sous-traitance au sens de l'article 28, paragraphe 3, du règlement de base sur la protection des données (RGPD)

entre le client nommé dans le document contractuel principal du contrat relatif au SaaS

(« **Client** »)

et

Auerswald GmbH & Co. KG
Vor den Grashöfen 1

38162 Cremlingen

(« **Prestataire** »)

)ci-après : conjointement « **les Parties** » et individuellement « **la Partie** »)

Préambule

Sur la base du contrat conclu entre les parties (ci-après : le « **Contrat principal** »), le prestataire reçoit et traite, dans le cadre des services de SaaS fournis par le prestataire, les données à caractère personnel du client et de toutes les personnes qui utilisent les services du contrat principal par le biais du client (ci-après : « **Utilisateurs** »), comme les participants à une vidéoconférence. Dans le cadre de la prestation de services au client, le prestataire traite les données à caractère personnel transférées par le client à cette fin. Le présent contrat de sous-traitance n'a pas pour objet le traitement des données dans la relation entre le client et les utilisateurs des services de SaaS inclus par le biais du client.

Description du client : voir la description dans le contrat principal.

Le prestataire est un fournisseur de solutions de communication sur mesure, en particulier dans les domaines VoIP/Tout IP, ISDN et analogique.

Les parties concluent donc le présent contrat de sous-traitance (ci-après : « **Accord** ») afin de garantir le traitement licite des données à caractère personnel par le prestataire. À cet égard, l'accord concrétise les obligations du prestataire en vertu de la loi sur la protection des données.

Ceci étant dit, les parties en conviennent ce qui suit :

1. Champ d'application

- 1.1 Le prestataire traite les données à caractère personnel pour le compte et sur instruction du client afin de remplir les obligations de prestations qui lui incombent en vertu du contrat principal. Les données à caractère personnel sont décrites dans les détails sur la protection des données du contrat principal (ci-après : les « **Données** »).
- 1.2 La nature, l'importance et la finalité du traitement des données, les procédures de traitement des données et le groupe de personnes concernées sont mentionnés à **l'annexe 1.3 (Détails sur le traitement des données)**.
- 1.3 Le prestataire traite les données conformément aux dispositions du contrat principal, au présent accord et aux instructions consignées du client.
- 1.4 Si le prestataire estime qu'une instruction du client viole le règlement de base sur la protection des données (« RGPD ») ou d'autres dispositions en matière de protection des données de l'Union européenne ou de ses États membres, il en informe le client. Dans ce cas, le prestataire est autorisé à suspendre l'exécution de l'instruction jusqu'à ce que le client la confirme ou la modifie.

2. Obligations du client

- 2.1 Dans le cadre du présent accord, le client est responsable du respect des dispositions légales relatives à la protection des données, en particulier de la licéité du transfert des données au prestataire ainsi que de la licéité du traitement des données et de la sauvegarde des droits des personnes concernées (« Responsable du traitement » au sens de l'article 4, point 7 du RGPD). Si des tiers font valoir des prétentions à l'encontre du prestataire en raison du traitement de leurs données, le client indemnise le prestataire de toutes ses prétentions à la première demande.
- 2.2 Le client est le propriétaire de tous les droits nécessaires éventuels concernant les données.
- 2.3 Le client doit informer le prestataire immédiatement et en détail s'il découvre des erreurs ou des irrégularités en rapport avec le traitement des données par le prestataire dans le cadre du présent accord ou de ses instructions.

3. Obligations du prestataire

- 3.1 Le prestataire traite les données dans le cadre du contrat principal, du présent accord et des instructions individuelles spécifiques du client. Il n'est pas autorisé à transmettre les données à des tiers sans autorisation. Cette règle ne s'applique pas si cela **(i)** est fait conformément à l'accord et au contrat principal, **(ii)** est demandé par le client par écrit ou **(iii)** est requis par la loi ou des exigences légales. Dans le cas du point (iii), le prestataire doit, dans la mesure permise par la loi applicable, informer

préalablement le client de la transmission prévue et se concerter avec le client. Le prestataire veille à ce que toutes les personnes qui ont accès aux données les traitent conformément aux instructions du client.

- 3.2** Le client assiste le prestataire lors des vérifications des autorités de contrôle dans la mesure du raisonnable et du nécessaire, si ces vérifications concernent le traitement des données effectué par le prestataire. Il fournit au client les informations nécessaires pour que celui-ci puisse prouver qu'il a respecté les exigences du droit de la protection des données en ce qui concerne cette sous-traitance.
- 3.3** Le prestataire assiste également le client, sur demande écrite, à respecter les obligations suivantes, en tenant compte de la nature du traitement des données et des informations dont il dispose :
 - 3.3.1** Garantie de la sécurité du traitement des données à caractère personnel,
 - 3.3.2** Notification des violations en matière de protection des données à caractère personnel aux autorités de contrôle et aux personnes concernées,
 - 3.3.3** Si nécessaire : Réalisation d'une analyse d'impact en matière de protection des données si le traitement des données par le prestataire est concerné,
 - 3.3.4** Si nécessaire : Mise en œuvre d'une consultation préalable nécessaire avec l'autorité de protection des données si le traitement des données par le prestataire est concerné.
- 3.4** Le prestataire informe sans délai le client s'il a connaissance d'une violation du droit sur la protection des données au cours de la sous-traitance effectuée pour le compte du client.
- 3.5** Le prestataire oblige les personnes employées dans le traitement des données à traiter les données de manière confidentielle.
- 3.6** Le prestataire peut exiger une rémunération appropriée pour les prestations de coopération conformément aux points 3.2 et 3.3. Toutefois, cela ne s'applique pas à la prestation de coopération conformément au point 3.3.2 s'il est responsable de la violation.

4. Mesures techniques et organisationnelles

- 4.1** Le prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles définies à l'**annexe 1.1** avant de commencer le traitement des données.
- 4.2** Les mesures techniques et organisationnelles doivent bénéficier du progrès technique et d'un développement ultérieur. À cet égard, le prestataire peut modifier les mesures techniques et organisationnelles à tout moment, à sa propre discrétion, et

utiliser d'autres mesures adéquates. Les modifications doivent être consignées et la documentation doit être mise à la disposition du client sur demande. Le client doit être informé par écrit de toute modification significative. En cas de modification significative, l'**annexe 1.1** doit être adaptée en conséquence.

5. Contrôles

5.1 Avant le début du traitement des données par le prestataire, puis de manière régulière le client s'assure, à ses frais, des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre conformément à l'**annexe 1.1** et consigne le résultat respectif. Dans la mesure nécessaire, le client est également autorisé à effectuer le contrôle des mesures en accord avec le prestataire ou à le faire effectuer par des tiers neutres à désigner dans chaque cas. Les contrôles doivent être annoncés suffisamment à l'avance et ont lieu pendant les heures d'ouverture du prestataire. Ce faisant, le client tiendra compte de manière appropriée des procédures opérationnelles du prestataire.

5.2 Sur demande, le prestataire s'engage à fournir au client les informations nécessaires pour effectuer un contrôle complet de la sous-traitance et à mettre à disposition les preuves pertinentes. La preuve que des mesures appropriées ont bien été mises en œuvre peut également être fournie en présentant des certificats et des rapports actuels d'auditeurs indépendants (commissaires aux comptes, auditeurs, responsable de la protection des données, service de sécurité informatique, etc.). Dans ce cas, un contrôle sur place par le client est exclu.

5.3 Si le client mandate un tiers pour effectuer le contrôle, il doit l'obliger par écrit à respecter le secret et la confidentialité, sauf si le tiers est soumis au secret professionnel. À la demande du prestataire, le client lui présentera sans délai le justificatif du secret professionnel. Le client ne peut pas mandater un concurrent du prestataire pour effectuer le contrôle.

5.4 Le prestataire peut exiger une rémunération adéquate pour le temps passé lors des contrôles.

6. Contrats de sous-traitance ultérieure

6.1 Le prestataire peut convenir des contrats de sous-traitance ultérieure en ce qui concerne le traitement des données. En signant le présent contrat, les sous-traitants énumérés à l'**annexe 1.2** sont réputés avoir été acceptés par le client.

6.2 Le prestataire doit informer le client de tout changement prévu concernant un sous-traitant ou d'un nouveau sous-traitant.

6.3 Le prestataire doit communiquer à ses sous-traitants les obligations prévues dans le présent accord, y compris la garantie des mesures techniques et organisationnelles.

Les mesures techniques et organisationnelles doivent être conformes aux exigences du droit de la protection des données applicable.

- 6.4** Le prestataire doit conclure un accord de confidentialité ou de non-divulgence avec les sous-traitants s'ils ne sont pas soumis à une obligation légale de confidentialité ou de non-divulgence.

7. Droits des personnes concernées

- 7.1** Les droits des personnes concernées doivent être revendiqués à l'encontre du client.

- 7.2** Si une personne concernée revendique ses droits à l'encontre du prestataire, celui-ci doit transmettre rapidement la demande au client.

- 7.3** Si une personne concernée fait valoir ses droits à l'encontre du client, le prestataire assiste le client par des mesures techniques et organisationnelles appropriées dans la satisfaction de ces revendications de manière adéquate et dans la mesure nécessaire, si le client ne peut pas satisfaire la revendication sans l'assistance du prestataire.

- 7.4** Conformément au point 7 du présent accord, le prestataire peut exiger une rémunération adéquate pour toute assistance.

8. Délégué à la protection des données

Le service responsable de la protection des données chez le prestataire peut être contacté comme suit :

Auerswald GmbH & Co. KG
-Datenschutzbeauftragter- (Délégué à la protection des données)
Vor den Grashöfen 1
38162 Cremlingen, Allemagne
E-mail : datenschutz@auerswald.de

9. Responsabilité

- 9.1** Les dispositions relatives à la responsabilité, aux limitations de responsabilité et aux exclusions de responsabilité du contrat principal en faveur du prestataire s'appliquent mutatis mutandis à la responsabilité en cas d'atteintes à la protection des données au sens du présent accord.

- 9.2** Si des réclamations sont invoquées à l'encontre du prestataire par des tiers en raison d'une violation des lois sur la protection des données par le client, ce dernier doit, à la première demande, affranchir le prestataire de toute responsabilité. Dans la mesure nécessaire, le client assiste également le prestataire dans la démarche de sa

défense et rembourse au prestataire tous les dommages résultant de l'incident, y compris les frais acceptables de la défense en justice.

10. Durée du contrat et restitution ou effacement des données

10.1 L'accord entre en vigueur dès sa signature par les parties et est conclu pour une durée indéterminée. L'accord prend fin avec la résiliation du contrat principal sur lequel le traitement des données par le prestataire s'appuie, sans qu'une résiliation séparée de l'accord soit nécessaire.

10.2 Si nécessaire, les parties conviennent de dispositions transitoires appropriées pour garantir la régularité des opérations de traitement concernées, le cas échéant, au-delà de la cessation du contrat principal.

10.3 En ce qui concerne les données, les supports de données originaux ou les documents remis ou transférés par le client au prestataire dans le cadre du présent accord, ce dernier est tenu à **(i)** la résiliation de l'accord ; ou **(ii)** à la demande du client (selon la première éventualité)

- de les remettre au client,
- de les lui restituer, ou
- sur instruction préalable du client, de les détruire conformément à la réglementation sur la protection des données ou de les effacer de tous les périphériques de stockage de données du prestataire de manière à ce que les données ne puissent pas être restaurées pendant ou après leur suppression.

Le prestataire doit confirmer par écrit au client que les mesures décrites dans le présent point 10.3 ont été dûment exécutées.

10.4 Les documents qui servent de preuve du traitement conforme et adéquat des données doivent être conservés par le prestataire au-delà de la durée de l'accord conformément aux périodes de conservation respectivement applicables. Il en va de même pour les autres documents qui sont soumis à des obligations légales de conservation (par exemple, en vertu du droit fiscal).

11. Autres dispositions

11.1 En cas de modification de la configuration réelle des relations de service entre les parties, celles-ci adaptent les annexes en conséquence et les remplacent d'un commun accord. Dès la signature par les parties, les annexes modifiées prennent effet et remplacent alors les annexes précédemment en vigueur.

11.2 Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique au présent accord. Le lieu de juridiction pour tous les litiges en rapport avec cet accord est Braunschweig.



- 11.3** Tout avenant et ajout à l'accord doit être effectué par écrit. Cette règle s'applique par analogie à toute modification ou annulation de l'exigence de forme écrite ci-dessus.
- 11.4** Si certaines dispositions du présent accord sont ou deviennent invalides, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition invalide est remplacée par une disposition valide qui, en termes économiques, se rapproche le plus possible de la disposition invalide. Il en va de même en cas de vides juridiques.

Annexe 1.1 : Mesures techniques et organisationnelles

Annexe 1.2 : Sous-traitants ultérieurs autorisés et domaines d'activité des sous-traitants ultérieurs

Annexe 1.3 : Détails sur les circonstances du traitement des données

Annexe 1.1 : Mesures techniques et organisationnelles

Le prestataire est tenu de garantir la protection des données. Il doit prendre et maintenir les mesures techniques et organisationnelles suivantes pendant la durée du contrat :

1. Contrôle d'accès physique

Mesures appropriées pour empêcher les personnes non autorisées de s'introduire dans les locaux d'équipements de traitement des données grâce aux moyens suivants :

- Système de contrôle des accès automatisé
- Système de fermeture avec verrou à code
- Cellule photoélectrique, un détecteur de mouvement
- Réglementation des clés (remise de clés, etc.)
- Système de fermeture par carte à puce/transpondeur
- Serrures de sécurité
- Contrôle d'identité à la réception
- Sélection minutieuse du personnel de nettoyage

2. Contrôle d'accès aux données

Mesures appropriées pour garantir que les personnes qui sont employées pour traiter les données ne peuvent accéder qu'aux données couvertes par leur autorisation d'entrée respective, grâce aux moyens suivants :

- Attribution de droits d'utilisation :
 - Affectation d'un mot de passe,
 - Authentification par nom d'utilisateur / mot de passe,
- Réglementation des clés,
- Création de profils d'utilisateurs,
- Authentification par des procédures biométriques,
- Utilisation de systèmes de détection d'intrusion,
- Affectation de profils d'utilisateurs aux systèmes informatiques,
- Utilisation de la technologie VPN,
- Serrures de sécurité,
- Cryptage des supports de données mobiles,
- Utilisation d'un logiciel d'administration centrale des smartphones,
- Cryptage des supports de données dans les ordinateurs portables,
- Utilisation d'un logiciel anti-virus,
- Utilisation d'un pare-feu matériel,
- Utilisation d'un pare-feu logiciel.

3. Contrôle d'accès aux systèmes

Mesures appropriées pour empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux systèmes de traitement des données grâce aux moyens suivants :

- Création d'un concept d'autorisation,
- Nombre d'administrateurs réduit au « plus strict »,
- Effacement physique des supports de données avant leur réutilisation,
- Utilisation de destructeurs de documents ou de prestataires de services,
- Cryptage des supports de données,
- Gestion des droits par des administrateurs système,
- Directive de mots de passe,
- Stockage sécurisé des supports de données,
- Destruction adéquate des supports de données,
- Consignation de la destruction.

4. Contrôle des transmissions

Mesures appropriées pour garantir qu'en cas de transfert ultérieur des données (par voie électronique ou aussi par transport sur des supports de données), aucun tiers non autorisé ne puisse lire, effacer, modifier ou copier les données, grâce aux moyens suivants :

- Installation de lignes spécialisées ou de canaux VPN,
- Pour le transport physique :
 - sélection rigoureuse du personnel et des véhicules de transport,
 - conteneurs de transport/emballages sécurisés.

5. Contrôle de saisie

Le prestataire veille à ce qu'il soit possible de vérifier et de constater ultérieurement si et quand des données à caractère personnel ont été saisies dans les systèmes de traitement des données, grâce aux moyens suivants :

- Création d'un concept d'autorisation,
- Octroi de droits de saisie, de modification et d'effacement des données uniquement sur la base du concept d'autorisation.

6. Contrôle d'ordre

Les données traitées et utilisées par le prestataire ne peuvent être traitées que conformément aux instructions du client. Ceci est garanti par ce qui suit :

- Sélection du prestataire en vue de la diligence requise (notamment en ce qui concerne la sécurité des données).

7. Contrôle de la disponibilité

Mesures appropriées pour protéger les données contre la destruction ou la perte accidentelle, grâce aux moyens suivants :

- Alimentation électrique fiable sans interruption (onduleur),
- Dispositifs de surveillance de la température et de l'humidité dans les salles de serveurs,
- Système de détection d'incendie et de fumée,
- Tests de récupération des données,
- Stockage des copies de sauvegarde des données dans un endroit sûr à l'extérieur du site,
- Climatisation des salles de serveurs,
- Blocs multiprises de protection dans les salles de serveurs,
- Création d'un concept de sauvegarde et de restauration,
- Salles de serveurs qui ne sont pas situées sous des installations sanitaires.

8. Contrôle de la séparation des données

Mesures appropriées pour garantir le traitement séparé des données transférées ou utilisées à des fins différentes, grâce aux moyens suivants :

- Sauvegarde des données,
- Mise en place de systèmes anti-virus/pare-feu,
- Enregistrement des données dans des archives séparées.

9. Pseudonymisation et cryptage

Des mesures de pseudonymisation et de cryptage sont en place. En particulier, le prestataire n'utilise que des connexions Internet protégées au moins par un cryptage SSL.

10. Mesures de restauration

Mesures visant à restaurer rapidement la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci en cas d'incident physique ou technique :

- Des sauvegardes de tous les serveurs productifs sont réalisées selon le principe grand-père, père, fils.
- Chaque mois, le cas d'urgence est testé et un serveur opérationnel requis de manière urgente est restauré avec les données de la dernière sauvegarde (sauvegarde complète le week-end ou sauvegarde incrémentielle dans la semaine).
- Le serveur, y compris le système d'exploitation, les applications, la configuration et les données (à caractère personnel), est restauré sur un autre serveur situé sur un autre site.

- La majorité des serveurs et des applications utilisés est utilisée de façon virtuelle, de sorte que l'obstacle de la restauration est faible et non spécifique au matériel.
- Des instructions ont été rédigées pour la restauration, qui permettent aux personnes qui ne sont pas directement impliquées dans le processus de sauvegarde mais de confiance de restaurer les données.
- La robustesse des systèmes contenant des données à caractère personnel est garantie comme suit :
 - Utilisation d'un pare-feu avec divers autres aspects de sécurité, notamment IDS et IPS, prévention des fuites de données,
 - deux moteurs de recherche de virus,
 - liste noire,
 - filtrage IP.
- Les accès aux sauvegardes et aux données d'accès nécessaires à cet effet ne sont connus que d'un groupe restreint et de confiance.

11. Procédures de vérification

Procédures de vérification, d'appréciation et d'évaluation régulières de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles visant à garantir la sécurité du traitement :

- L'application de pare-feu utilisée envoie des rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels nommés « executive reports ».
- Ces rapports comprennent des indicateurs de performance clés tels que les attaques contrées de e-mails malveillants, les tentatives d'intrusion contrées et le trafic.
- Les versions du système d'exploitation et de l'application sont surveillées de manière centralisée par un logiciel de gestion et sont tenues à jour à un état actuel important pour la sécurité.
- L'accès physique au réseau est sécurisé et n'est permis qu'aux personnes de confiance.
- De plus, un programme anti-virus avec reporting est utilisé. Les violations sont immédiatement signalées et retracées par le service informatique.
- Les collaborateurs sont constamment sensibilisés au traitement des e-mails éventuellement nuisibles.

Annexe 1.2: Sous-traitants

Nom du sous-traitant Nom et adresse de la société, nom du délégué à la protection des données ou de l'interlocuteur en matière de protection des données	Finalités Les finalités pour lesquelles le sous-traitant traite les données	Traitements y compris les informations sur les personnes concernées et le type des données, si elles diffèrent de celles mentionnées à l'annexe 1.1	Lieu du traitement	Transfert à des services établis en dehors de l'EEE
OVH GmbH Dudweiler Landstraße 5 66123 Saarbrücken, Allemagne Dr. Sebastian Kraska datenschutz@ovh.de	Cloud Computing dans le cadre de la prestation de service réservée	Transfert et hébergement des données contractuelles	Centres de données des sous-traitants, tous situés dans l'UE	N'a pas lieu
The Better Link GmbH 38162 Cremlingen, Allemagne info@thebetterlink.de	Fonctionnement technique du service	Traitement des données dans le cadre de la mise à disposition technique nécessaire	Systèmes informatiques et serveurs du sous-traitant, tous situés dans l'UE	N'a pas lieu

Annexe 1.3: Détails sur les circonstances du traitement des données

DÉTAILS RELATIFS À LA PROTECTION DES DONNÉES CONCERNANT LE CLIENT	
DESCRIPTION DU CLIENT	<p>Le client est une entreprise de taille moyenne qui utilise le service proposé dans le cadre de la communication quotidienne avec ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires commerciaux pour mener des réunions interactives en ligne, indépendamment d'un site. Le contenu des réunions en ligne peut être utilisé, par exemple, pour des discussions de conseil, des présentations, des réunions de projet, etc.</p> <p>Le service et son utilisation ne sont pas conçus pour les entreprises et les secteurs qui sont soumis à des réglementations et des dispositions de protection des données particulières.</p>
CATÉGORIES DE PERSONNES CONCERNÉES	Acheteurs du client, utilisateurs des services conformément au contrat principal
CATÉGORIES DE DONNÉES	Nom, prénom, adresse e-mail, photo de profil, mots de passe du compte ; dans le cas du chat vidéo, également les enregistrements d'images animées du visage et les enregistrements audio de la voix ; dans le cas des services payants, également les coordonnées bancaires et les modalités de paiement
OPÉRATIONS DE TRAITEMENT	<p>Traitement des données dans le cadre des services conformément au contrat principal, traitement des données à caractère personnel saisies par les utilisateurs dans le cadre de l'utilisation du service, ainsi que des enregistrements en direct de leur visage ou des zones qui se trouvent dans le champ d'enregistrement de la caméra.</p> <p>Les enregistrements audio et vidéo ne sont traités que dans le cadre d'une session d'utilisation et ne sont pas enregistrés par la suite.</p> <p>Enregistrement des sessions d'utilisation (audio/vidéo) uniquement si la fonction d'enregistrement d'une réunion est activée.</p> <p>Historique des chats si des saisies de chat sont effectuées, dans ce cas aussi, enregistrement uniquement si la fonction d'enregistrement est activée.</p> <p>L'historique des chats peut être consulté par l'utilisateur dans son compte dans le cadre d'un historique de réunion.</p>

LIEU DES OPÉRATIONS DE TRAITEMENT	<p>Sur les serveurs ou dans les centres informatiques du sous-traitant conformément à l'annexe 1.2 ou, en cas d'utilisation de la fonction vidéo, également sur l'ordinateur de l'utilisateur qui permet l'utilisation de la caméra.</p>
FINALITÉS	<p>Mise en œuvre des prestations de communication proposées dans le cadre du contrat principal en ce qui concerne la communication entre le client et les utilisateurs ; gestion des paiements.</p>
DURÉE	<p>Pour la durée du contrat principal, mais en ce qui concerne les enregistrements audio/vidéo et les processus de chat au sein des différentes sessions d'utilisation, uniquement pour la durée de la session. Une période de stockage plus longue n'a lieu que si la fonction d'enregistrement est activée par l'utilisateur : soit les enregistrements sont alors stockés temporairement et proposés au client pour téléchargement après la session, soit le client reçoit un cloud de stockage au sein de son espace de travail ; aucun stockage supplémentaire ou complémentaire n'a lieu.</p>
DÉLAIS DE CONSERVATION	<p>Les données à caractère personnel sont stockées auprès du responsable du traitement exclusivement pour la durée de l'existence du compte client ou des espaces de travail ; après leur effacement, les données encore enregistrées, qui n'ont pas encore été effacées (voir ci-dessus) après la fin de la session utilisateur respective, sont également effacées. Par ailleurs, les données à caractère personnel ne sont enregistrées que si cela est absolument nécessaire pour se protéger contre toute prétention (par exemple, 3 ans pour les prétentions contractuelles) ou en raison d'obligations légales (10 ans selon l'article 147 du code fiscal allemand - AO).</p>
TRANSFERT EN DEHORS DE L'EEE	<p>Le prestataire est basé en Allemagne. La question de savoir s'il existe un flux de données transfrontalier et, en particulier, un flux de données transfrontalier au sein de l'UE ou de l'EEE, dépend du fait que le client utilise ou non le service à l'étranger.</p>