



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der arvatis media GmbH**

### A. Geltungsbereich

1. Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen mit der arvatis media GmbH, Kopernikusstraße 28, 40223 Düsseldorf (nachfolgend: „arvatis“), gegenüber Unternehmern („Auftraggeber“), soweit diese Serviceleistungen mit Bezug zum E-Commerce betreffen („Serviceleistungen“). Zu den Serviceleistungen zählen im Einzelnen etwa folgende Leistungen:

- Consulting
  - Beratung und Konzeption von E-Commerce-Projekten
  - Betreuung laufender Projekte
  - SEO (Suchmaschinenoptimierung)
  - SEA (Suchmaschinenwerbung)
  - Social Media- und E-Mail-Marketing
- Design/Konzeption/Entwicklung
  - Digital
    - Design von Shop-Lösungen, Webseiten und Apps
    - Entwicklung/Implementierung/Anpassung von Software, Plugins und Schnittstellen
    - Anbindung des Warenwirtschaftssystems des Auftraggebers
    - Erstellung individueller Payment-Lösungen
  - Print
    - Entwicklung eines Corporate Designs/Konzeptentwicklung
    - Logo- bzw. Signetentwicklung
    - Iconentwicklung/Entwicklung eines Layouts
    - Bildgestaltung
    - Reinzeichnung und Druckdatenerstellung
- Hosting
  - Hosting von Online-Lösungen
  - Dienste zum Server-Wechsel



2. Die in Teil B. aufgeführten „Allgemeinen Bedingungen“ gelten dabei für sämtliche Serviceleistungen. Die in Teil C. bis E. aufgeführten „Besonderen Bedingungen“ gelten indes nur für die dort jeweils genannten Serviceleistungen.
3. Diese AGB gelten auch für zukünftige und sich wiederholende Geschäftsbeziehungen mit einem Auftraggeber, ohne dass ein erneuter und zusätzlicher Hinweis erforderlich ist.
4. Die AGB gelten ausschließlich. Der Einbeziehung etwaiger abweichender oder ergänzender Allgemeiner Geschäftsbedingungen vom Auftraggeber widerspricht arvatis hiermit ausdrücklich. Sie werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird von arvatis ausdrücklich schriftlich anerkannt. arvatis erkennt abweichende Bedingungen auch dann nicht an, wenn arvatis in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Auftraggebers den Auftrag vorbehaltlos ausführt.

## B. Allgemeine Bedingungen für alle Serviceleistungen

### § 1 Vertragsgegenstand

1. Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus dem zwischen den Parteien nach Maßgabe von § 2 geschlossenen Agenturvertrag und den darin vom Auftraggeber bestellten Serviceleistungen. Die in dem Agenturvertrag enthaltene Leistungsbeschreibung („Leistungsbeschreibung“) ist alleinige Grundlage für die von arvatis zu erbringenden Serviceleistungen.
2. Die Parteien sind sich darüber einig, dass arvatis grundsätzlich nur die Erbringung von Dienst- und Vermittlungsleistungen schuldet, nicht jedoch die Herstellung eines Werkes oder die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges. Ausnahmen kommen nur dann in Betracht, wenn es sich bei der bestellten Serviceleistung um eine abnahmefähige Design/Entwicklungs-Leistung handelt oder sich die Parteien ausdrücklich auf die Herstellung eines Werkes bzw. die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges verständigt haben.



3. Technische oder sonstige Normen sind von arvatis nur dann einzuhalten, soweit sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgeführt sind und zwar in der bei Vertragsabschluss geltenden Fassung. Branchenspezifische Kenntnisse aus dem Bereich, in dem der Auftraggeber tätig ist, werden von arvatis nicht erwartet.
4. arvatis kann nach eigenem Ermessen geeignete Subunternehmen für die Erbringung der Serviceleistungen hinzuziehen. Wenn Subunternehmer zur Verarbeitung personenbezogener Daten eingesetzt werden sollen, die arvatis als Auftragsverarbeiter des Auftraggebers im Sinne des Art. 28 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verwendet, gelten hierfür die Regelungen gemäß Anlage 1.

## § 2 Vertragsschluss

Die Angebote von arvatis sind freibleibend, es sei denn, es ist darin ausdrücklich etwas anderes angegeben. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn das Angebot von arvatis schriftlich vom Auftraggeber angenommen wurde und arvatis entweder die Annahmeerklärung des Auftraggebers bestätigt hat oder mit der Auftragsdurchführung beginnt, ohne dass der Auftraggeber widerspricht („Agenturvertrag“).

## § 3 Vergütung

1. Alle im Angebot genannten Preise verstehen sich in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind nach Aufwand bemessene Preise grundsätzlich als Schätzung zu verstehen. arvatis ist berechtigt, im Falle einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes die Vergütung ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung an den geänderten Umsatzsteuersatz anzupassen. Wird der Umsatzsteuersatz im Rahmen der Änderung gesenkt, ist arvatis zu einer entsprechenden Anpassung verpflichtet.
2. Erbringt arvatis im Einvernehmen mit dem Auftraggeber Leistungen, die über den Umfang der vertraglichen Verpflichtung von arvatis aus der Leistungsbeschreibung hinausgehen, oder erbringt arvatis Leistungen, die erst aufgrund von Pflicht- oder Obliegenheitsverletzungen des



Auftraggebers erforderlich geworden sind, so werden diese Leistungen mangels abweichender Vereinbarung nach Aufwand auf Basis der geltenden Stunden- und Tagessätze von arvatis abgerechnet.

3. Die vereinbarte Vergütung ist zu den im Angebot angegebenen Zeitpunkten fällig. Mangelt es an einer Vereinbarung zur Fälligkeit, wird die Vergütung spätestens mit Rechnungszugang beim Auftraggeber fällig. Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug von Skonto innerhalb von zehn Tagen zahlbar.
4. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei arvatis oder der Gutschrift auf dem Konto von arvatis bzw. auf dem Konto der von arvatis spezifizierten Zahlstelle.
5. arvatis hat Anspruch auf Ersatz von Auslagen, die in Abstimmung mit dem Auftraggeber zur Erbringung der Serviceleistungen getätigt wurden, z.B. Lizenzgebühren zur Beschaffung von Medien bzw. Software oder Kosten zur Beauftragung von Drittanbietern. Die Auslagen werden gesondert in Rechnung gestellt.
6. Der Auftraggeber kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber arvatis nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Auftraggeber nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

#### § 4 Lieferung, Verzug

1. Liefer- und Leistungszeiten als auch deren Änderungen sind grundsätzlich nur dann verbindlich, wenn sie einvernehmlich vereinbart wurden. Die Einhaltung der Liefer- und Leistungsverpflichtungen von arvatis setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Auftraggebers voraus, insbesondere die Erfüllung der Mitwirkungspflichten gemäß § 5 dieser AGB.
2. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung in Verzug, werden Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem bei Fälligkeit der Zahlungsforderung



geltenden jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.

3. Ein Zahlungsverzug des Auftraggebers bewirkt die sofortige Fälligkeit aller Zahlungsansprüche aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber. Ohne Rücksicht auf Stundungsabreden, Wechsellauf- und Ratenzahlungsvereinbarungen sind in diesem Fall sämtliche Verbindlichkeiten des Auftraggebers arvatis gegenüber unverzüglich zur Zahlung fällig.
4. Werden Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder Umstände bekannt oder erkennbar, die nach pflichtgemäßen Ermessen von arvatis begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Auftraggebers entstehen lassen, und zwar auch solche Tatsachen, die schon bei Vertragsschluss vorlagen, arvatis jedoch nicht bekannt waren oder bekannt sein mussten, so ist arvatis unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte in diesen Fällen berechtigt, die Weiterarbeit an laufenden Aufträgen einzustellen und für noch ausstehende Leistungen Vorauszahlungen oder Stellung angemessener, üblicher Sicherheiten – z.B. in Form einer Bankbürgschaft eines deutschen, dem Einlagensicherungsfonds angeschlossenen Kreditinstitutes – zu verlangen und nach erfolglosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist für die Leistung von solchen Sicherheiten – unbeschadet weiterer gesetzlicher Rechte – den Vertrag zu kündigen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, arvatis alle durch die Nichtausführung des Vertrages entstehenden Schäden zu ersetzen.

## § 5

### Mitwirkungspflichten

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, arvatis nach Kräften zu unterstützen, namentlich alle zur Auftragsdurchführung erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig, richtig und zeitgerecht zu übermitteln, und in seiner Sphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen. Ferner ist der Auftraggeber verpflichtet, alle sonstigen im Agenturvertrag vereinbarten Mitwirkungs- und Beistellungspflichten zu erfüllen.
2. Soweit arvatis zur Erbringung der Serviceleistungen auf die Beistellung von bzw. den Zugang zu technischer Infrastruktur des Auftraggebers angewiesen ist, wird der Auftraggeber auch solche Mitwirkungs- und Beistellungspflichten erbringen. Der Auftraggeber ist dafür



verantwortlich, dass die für den Zugang zur technischen Infrastruktur des Auftraggebers erforderlichen Zustimmungen, Berechtigungen, und Genehmigungen – auch von Dritten – vorliegen. Der Auftraggeber wird arvatis in dem zur Erbringung der Serviceleistungen sinnvollen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten und zur technischen Infrastruktur des Auftraggebers gewähren sowie – soweit notwendig – Räumlichkeiten und sonstige Arbeitsmittel kostenfrei zur Verfügung stellen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen der Serviceleistungen erfordern, bedürfen der rechtzeitigen Abstimmung mit arvatis und, soweit notwendig, einer ergänzenden Beauftragung.

3. Die Erbringung sämtlicher Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers ist eine Hauptpflicht des Auftraggebers. Der Auftraggeber erfüllt seine Mitwirkungs- und Beistellpflichten für arvatis unentgeltlich.
4. Bezogen auf die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers können die Parteien im dafür genutzten Projektmanagementsystem Fristen festlegen, die vom Auftraggeber einzuhalten sind. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass er diese Fristen jederzeit aus dem Projektmanagementsystem abrufen kann.
5. Nach Vertragsschluss erhält der Auftraggeber eine Einladung zur Anmeldung in dem von arvatis verwendeten Ticket-System („Ticket-System“). Der Auftraggeber erstellt in eigener Verantwortung einen Account mit Benutzernamen und Benutzerkennwort im Ticket-System. Sämtliche Beschwerden und Serviceanfragen des Auftraggebers sind über das Ticket-System zu stellen. Im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten hat der Auftraggeber Mängel an Vertragsleistungen arvatis unverzüglich über das Ticket-System anzuzeigen.
6. Soweit arvatis durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen bei der Erbringung der Serviceleistungen behindert wird, ist arvatis für sich daraus ergebende Leistungsmängel nicht verantwortlich, d.h. die davon betroffenen Serviceleistungen gelten trotzdem als vertragsgemäß erbracht. Zudem verschieben sich vereinbarte Termine und Meilensteine in einem angemessenen Umfang. Die Verlängerung wird im Regelfall nach der Dauer der nicht vertragsgemäßen Mitwirkung/Beistellung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit berechnet. Im Ausnahmefall ist eine darüber hinaus gehende angemessene Verlängerung möglich.



7. Kosten, die arvatis durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen bei der Erbringung der Serviceleistungen erwachsen, fallen dem Auftraggeber zur Last. Der Auftraggeber hat in angemessenem Umfang die Kosten für Wartezeit des mit der Leistungserbringung beauftragten Personals sowie alle sonstigen vergeblichen Aufwendungen in angemessenem Umfang zu tragen, es sei denn, die Fertigstellung oder Erbringung der Leistung von arvatis verzögert sich durch Umstände am Ort der Leistungserbringung aufgrund des Verschuldens von arvatis.

## § 6

### Übereinstimmung mit rechtlichen Vorgaben

1. Die rechtliche Verantwortung, insbesondere die telemedien- sowie presserechtliche und wettbewerbsrechtliche Verantwortung für den Inhalt der Webseite des Auftraggebers, trägt ausschließlich der Auftraggeber. Die inhaltliche Gestaltung des redaktionellen Teils der Webseite obliegt weiterhin ausschließlich dem Auftraggeber. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sorgfältig zu überprüfen und sicherzustellen, dass die Inhalte nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen.
2. Der Auftraggeber sichert zu, dass er Inhaber sämtlicher für die vertragliche Nutzung der Webseite erforderlichen Rechte ist, insbesondere, dass er über erforderliche Urheber-, Marken-, Leistungsschutz-, Persönlichkeits- und sonstige Rechte verfügt und sie zum Zwecke der Vertragserfüllung auf arvatis übertragen kann, und zwar zeitlich, örtlich und inhaltlich, in dem für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang.

## § 7

### Nutzungsrechte, Eigentumsvorbehalt, Urhebernennung

1. arvatis ist Inhaber der Nutzungs- und Verwertungsrechte aller Materialien, die im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen an den Auftraggeber überlassen werden, insbesondere an allen von arvatis erstellten Webseiten, Texten, Grafiken, Videoprodukten, Konzepten (auch Unternehmensberatung, Webseiten-Analysen und Shop-Analysen), Ideen, Layouts und Layoutentwürfe („Materialien“). Die Materialien sind urheberrechtlich geschützt.



2. arvatis räumt dem Auftraggeber ein nicht-ausschließliches Nutzungsrecht an den Materialien in dem Umfang ein, wie es zur Erfüllung des vertraglich vorausgesetzten Zwecks erforderlich ist. Die Rechteeinräumung wird gemäß § 158 Abs. 1 BGB erst wirksam, wenn der Auftraggeber die gemäß § 3 geschuldete Vergütung samt bisherigen Auslagen vollständig bezahlt hat.
3. Werden Materialien vom Auftraggeber in größerem Umfang als ursprünglich vorgesehen genutzt, so kann arvatis neben allen sonstigen gesetzlich bestehenden Rechten vom Auftraggeber insbesondere eine zusätzliche Vergütung für diese zusätzliche Nutzung sowie die Freistellung von eventuellen Ansprüchen hiervon betroffener Lizenzgeber von arvatis verlangen.
4. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Materialien in seinem Geschäftsbetrieb für eigene interne Geschäftszwecke zu nutzen. Handelt es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software oder Softwarekomponenten, überlässt arvatis dem Auftraggeber die Software in maschinenlesbarer Form (Objektcode). Der Quellcode der Software wird nicht überlassen.
5. Soweit arvatis dem Auftraggeber Standardsoftware von Dritten, Open Source Software oder sonstige geschützte Materialien Dritter zur Nutzung überlässt, gelten die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers bzw. des sonstigen Lizenzgebers. Der Auftraggeber verpflichtet sich gegenüber arvatis, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. arvatis wird dem Auftraggeber auf Anfrage die geltenden Lizenzbedingungen der Software zur Verfügung stellen. Auf Anfrage von arvatis ist der Auftraggeber verpflichtet, unverzüglich und schriftlich über den Umfang der Nutzung dieser Materialien Auskunft zu geben und geeignete Nachweise dafür vorzulegen, dass der vertraglich festgelegte Nutzungsumfang nicht überschritten wird.
6. Der Auftraggeber räumt arvatis das nicht-ausschließliche Recht ein, bei ihm bestehendes geistiges Eigentum kostenlos zu nutzen, soweit dies für die Erfüllung der Aufgaben von arvatis im Rahmen der Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist. Hierzu gehört insbesondere das Recht zur Nutzung der vom Auftraggeber ggf. beigestellten Hard- und Software.
7. An geeigneten Stellen werden in den vom Auftraggeber genutzten Materialien Hinweise auf die Urheberstellung von arvatis aufgenommen. Bei Webseiten haben diese Hinweise üblicherweise im Impressum zu erfolgen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Hinweise ohne Zustimmung von arvatis zu entfernen.





## § 8 Rechte Dritter

1. Der Auftraggeber trägt die alleinige Verantwortung für die von ihm bereitgestellten Daten und sonstigen Inhalten. Es besteht seitens arvatis keine Überprüfungspflicht hinsichtlich dieser Daten und Inhalte. Der Auftraggeber ist insofern allein dafür verantwortlich, wenn dadurch die Ausführung des Auftrages oder die von arvatis gelieferten Materialien Rechte Dritter verletzen, insbesondere Urheberrechte. Der Auftraggeber hat arvatis von allen Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung freizustellen.
2. arvatis haftet nicht für eine Verletzung von Rechten Dritter durch den Auftraggeber, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der hiernach eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall hat der Auftraggeber arvatis von allen Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung freizustellen.
3. Sofern ein Dritter gegen den Auftraggeber, der die Materialien vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung seiner Schutzrechte berechnete Ansprüche erhebt, wird arvatis nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Materialien so abändern, dass diese die Schutzrechte nicht mehr verletzt, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Ist dieses arvatis nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Diese Verpflichtung trifft arvatis nur, soweit der Auftraggeber arvatis über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und arvatis alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Auftraggeber die Nutzung der Materialien aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass hiermit kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist. Ansprüche des Auftraggebers sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Auftraggebers, durch eine von arvatis nicht vorhersehbare Verwendung der Materialien oder durch Änderungen, die der Auftraggeber unabgestimmt mit arvatis an den Materialien vornimmt, verursacht wird.



## § 9 Gewährleistung

1. arvatis haftet für Sachmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften. Die Gewährleistungsfrist auf gelieferte Materialien und von arvatis erstellte Werke beträgt 12 Monate ab Gefahrübergang – bei kaufrechtlich zu beurteilenden Serviceleistungen also ab Lieferung, bei werkvertraglich zu beurteilenden Serviceleistungen ab Abnahme.
2. Eine zusätzliche Garantie für gelieferte Materialien besteht nur, wenn diese ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung abgegeben wurde.

## § 10 Haftung

1. Die vertragliche und gesetzliche Haftung von arvatis für Schadensersatz und Aufwendungsersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, sowie die Haftung seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen wird wie folgt beschränkt:

Für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis haftet arvatis der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

„Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Anlegers schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anleger regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf.

Für die leichte fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis sowie für höhere Gewalt (d.h. von arvatis nicht zu vertretende leistungshindernde Ereignisse mit einer Mindestdauer von mehr als 12 Kalendertagen) haftet arvatis nicht.

2. Die vorgenannte Haftungsbeschränkung gilt nicht in den Fällen zwingender gesetzlicher Haftung (insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz), wenn und soweit arvatis eine



Garantie oder ein Beschaffungsrisiko (§ 276 BGB) übernommen hat und für schuldhaft verursachte Körperschäden (Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit) auch durch Vertreter und Erfüllungsgehilfen sowie im Falle des Verzuges bei einem fixen Leistungstermin.

3. Für den Verlust von Daten haftet arvatis nur, soweit der Auftraggeber diese in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Führt der Auftraggeber keine solchen Datensicherungen durch, ist die Haftung auf den Aufwand begrenzt, der zur Wiederherstellung der Daten aus einer ordnungsgemäßen Datensicherung erforderlich gewesen wäre, sowie dem Schaden, der durch den Verlust aktueller Daten, die auch bei täglicher Datensicherung verloren gegangen wären, eingetreten ist.
4. Für alle Ansprüche gegen arvatis auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieses Absatzes gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
6. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## § 11

### Datenschutz, Vertraulichkeit

1. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die gültigen deutschen und europäischen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten.
2. Alle arvatis durch den Auftraggeber überlassenen Daten werden vertraulich behandelt und nur gegenüber Dritten zum Zwecke der Durchführung des Auftrags offengelegt. arvatis wird personenbezogene Daten nur in dem Umfang verarbeiten, wie es die Durchführung des



Auftrags erfordert. Genaue Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten werden in Anlage 2 gegeben.

3. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt arvatis im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.
4. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Inhalt unverschlüsselter E-Mails bzw. deren Anhänge möglicherweise von unbefugten Dritten gelesen werden können. Gleichwohl erklärt sich der Auftraggeber mit einer Kommunikation sowie einer Übermittlung von Unterlagen per unverschlüsselter E-Mail einverstanden. Sollte der Auftraggeber eine andere Kommunikationstechnik wünschen, wird er dies mitteilen.
5. Die abschließenden Regelungen zu datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien im Rahmen möglicher Auftragsdatenverarbeitung ergeben sich aus der den vorliegenden AGB beigefügten Anlage 1 zur Auftragsverarbeitung.

## § 12 Laufzeit, Kündigung

1. Die Laufzeit des Vertragsverhältnisses ergibt sich aus dem Angebot. Mangels abweichender Vereinbarung verlängern sich Verträge mit einer Mindestlaufzeit jeweils um ein Jahr, sofern sie nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums schriftlich gekündigt werden.
2. Das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für eine Partei insbesondere vor, wenn die andere Partei gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrages verstößt und der Vertragsverstoß nicht innerhalb von zwei Wochen nach schriftlicher Aufforderung abgestellt wird, sofern eine solche Frist bzw. Aufforderung unter Berücksichtigung der Schwere der Pflichtverletzung oder der sonstigen Umstände nicht ausnahmsweise entbehrlich ist.
3. Eine Kündigung muss schriftlich erfolgen.



### § 13 Marketing

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass arvatis seine Firma und Marke als Referenz zu Marketingzwecken verwenden und den Auftraggeber dazu in die Referenzliste aufnehmen darf. arvatis hat das Recht, an geeigneter Stelle auf den erstellten Webseiten und Videoprodukten einen Link auf das Angebot von arvatis anzubringen.

### § 14 Höhere Gewalt

arvatis ist nicht zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Falle und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von arvatis nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- über sechs Wochen andauernder und von arvatis nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- nicht von arvatis beeinflussbare technische Probleme des Internets, Provider-, Server- oder Softwareausfälle.

### § 15 Änderung der AGB

1. arvatis behält sich vor, diese AGB zu ändern. Die Änderungen werden dem Auftraggeber per E-Mail oder mittels des Ticket-Systems mitgeteilt und treten mit dem Zugang der Mitteilung in Kraft unter der Bedingung, dass der Auftraggeber nicht innerhalb von zwei Wochen seit Zugang der Mitteilung der Änderung ganz oder teilweise schriftlich widersprochen hat, soweit arvatis in der Änderungsmitteilung auf diesen Umstand nochmals ausdrücklich hingewiesen hat.
2. Änderungen entfalten keine Rückwirkung auf vor ihrem Inkrafttreten in Anspruch genommene Leistungen. Aus diesem Grund empfiehlt arvatis, dass der Auftraggeber die bei



Vertragsschluss zur Verfügung gestellte Version der AGB speichert, weil eine personenbezogene Speicherung bei arvatis nicht erfolgt.

3. Mit Zugang der Änderungsmitteilung steht dem Auftraggeber ein außerordentliches Kündigungsrecht für den geschlossenen Agenturvertrag zu. Widerspricht der Auftraggeber den mitgeteilten Änderungen der AGB fristgerecht, bleibt es bei den bisherigen AGB. Die Rechte zur Kündigung des Nutzungsvertrages nach § 11 bleiben hiervon unberührt.

## § 16 Sonstiges

1. Änderungen und Ergänzungen des Agenturvertrages sowie dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu dieser Schriftformklausel.
2. Mitteilungen und sonstige Erklärungen, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Mängelrügen, Kündigungen), bedürfen ebenfalls der Schriftform.
3. Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Wiener Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 und unter Ausschluss der Kollisionsregeln des Internationalen Privatrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, das Landgericht Düsseldorf. Erfüllungsort ist der Sitz von arvatis.
4. Jede Partei hat die Kosten, die ihr im Zusammenhang mit dem Abschluss und Vollzug des Vertragsverhältnisses entstehen, selbst zu tragen, sofern nicht abweichend vereinbart.
5. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.



## C. Besondere Bedingungen für Consulting

### § 1 Leistungen

Unter Serviceleistungen im Bereich Consulting können verschiedene Leistungen fallen. Dazu zählen im Wesentlichen die Beratung und Konzeption von E-Commerce-Projekten sowie die Betreuung laufender Projekte, z.B. durch SEO (Suchmaschinenoptimierung), SEA (Suchmaschinenwerbung) oder Social Media- und E-Mail-Marketing. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, schuldet arvatis als Consulting grundsätzlich nur die Erbringung von Dienst- und Vermittlungsleistungen, nicht jedoch die Herstellung eines Werkes oder die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges.

### § 2 Suchmaschinenoptimierung, Suchmaschinenmarketing

1. Im Rahmen des SEO (Suchmaschinenoptimierung) wird arvatis während der Vertragslaufzeit die Suchbegriffe für die Indexierung der Webseite des Auftraggebers durch Suchmaschinen aktiv durch Analyse des Marktumfeldes sowie der Webauftritte von Mitbewerbern des Auftraggebers optimieren. Die Optimierung erfolgt durch Unterbreitung von Vorschlägen, wie mittels technischer und/oder inhaltlicher Gestaltung der Webseite eine Verbesserung der Positionierung der Webseite bei Suchmaschinen erreicht werden kann. Auf Anfrage des Auftraggebers unterstützt arvatis den Auftraggeber bei der Umsetzung solcher Vorschläge.
2. Im Rahmen des SEA (Suchmaschinenwerbung) berät und unterstützt arvatis den Auftraggeber bei der Gewinnung von qualifizierten Besuchern für seine Webseite über Werbeanzeigen, die in den Ergebnisseiten von Suchmaschinen, Suchmaschinenpartner- und Contentpartner-Webseiten platziert werden. arvatis erstellt Texte und die Überschriften der Anzeigen und richtet die Anzeigenkampagnen bei den Anbietern („Anzeigenanbieter“) ein. arvatis beauftragt die Anzeigenkampagnen bei den Anzeigenanbietern im Namen und für Rechnung des Auftraggebers. Der Auftraggeber erteilt die hierfür erforderlichen Vollmachten oder Registrierungsbestätigung.



3. arvatis schuldet das pflichtgemäße Bemühen um eine optimierte Platzierung der Webseite (SEO) bzw. der Werbeanzeigen (SEA) unter fachkundiger Berücksichtigung der bekannten Geschäftsinformationen des Auftraggebers sowie der bekannten Parameter der Anzeigenanbieter, die für die Einblendung der Werbeanzeigen und deren Platzierung relevant sind. Ein bestimmter Erfolg für die Positionierung der Webseite bzw. für die Einblendung der Werbeanzeigen und deren Platzierung ist jedoch nicht geschuldet, da dies letztendlich von den nicht offenkundigen Algorithmen des jeweiligen Suchmaschinen und Anzeigenanbieter abhängt.
4. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfassen Leistungen zum SEO (Suchmaschinenoptimierung) nur die Suchmaschine „Google“ und Leistungen zum SEA (Suchmaschinenwerbung) nur Anzeigen des Anzeigenanbieters „Google Adwords“.

### § 3 Mitwirkungsleistungen

1. Der Auftraggeber stellt arvatis alle zum SEO (Suchmaschinenoptimierung) und SEA (Suchmaschinenwerbung) notwendigen Daten und Unterlagen kostenfrei zur Verfügung.
2. Bestehen die Leistungen von arvatis in der Erstellung von Konzepten oder Analysen bzw. der Unterstützung des Auftraggebers bei deren Ausarbeitung, wird der Auftraggeber die notwendige Mitwirkung leisten und Maßnahmen zur Umsetzung der Konzepte im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen vornehmen.
3. Der Auftraggeber wird die für die Berechnung des Traffic notwendigen Vorkehrungen treffen, insbesondere die für die Messung erforderlichen technischen Maßnahmen ergreifen.

### § 4 Nutzungsrechte

1. Der Auftraggeber räumt arvatis sämtliche Rechte für die vertragsgegenständliche Nutzung der Webseite ein. Die Rechteinräumung umfasst auch das Recht, die eingeräumten Rechte an zur Vertragserfüllung beauftragte Dritte zu übertragen sowie zum Suchmaschinenmarketing erforderliche Rechte den Suchmaschinenbetreibern einzuräumen.





2. Sämtliche Urheber-, Leistungsschutz- und sonstige Rechte an der von arvatis und/oder von Dritten im Auftrag erstellten und ggf. realisierten Analysen und Konzepten verbleiben bei arvatis. arvatis räumt dem Auftraggeber an den Analysen und Konzepten jedoch das zeitlich unbeschränkte Recht ein, diese in dem für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang zu nutzen.

#### D. Besondere Bedingungen für Design/Konzeption/Entwicklung

##### § 1 Leistungen

Bei Serviceleistungen im Bereich Design/Konzeption/Entwicklung gibt es zwei verschiedene Kategorien von Leistungen: „Digital“ und „Print“. In der Kategorie „Digital“ werden Serviceleistungen zur Konzeption, zum Design und zur Entwicklung von digitalen Lösungen erbracht. Darunter fällt im Einzelnen etwa das Design von (responsive) Shop-Lösungen, Webseiten und Apps unter Berücksichtigung aktueller UX-Standards sowie die Entwicklung bzw. Implementierung und Anpassung (Customizing) von Software, Plugins und Schnittstellen. In der Kategorie „Print“ wird zwischen den Teilbereichen Konzeption, Design und Umsetzung unterschieden. Gegenstand der Konzeption ist im Wesentlichen die Entwicklung eines Corporate Designs und eine Logo- bzw. Signetentwicklung. Unter Design fallen die Tätigkeiten der Gestaltung, Icon-Entwicklung sowie die Entwicklung eines Layouts. In der Umsetzung betreut arvatis vorrangig Bildgestaltung inklusive der Fotodirektion und Retuschierung sowie der Reinzeichnung und Druckdatenerstellung.

##### § 2 Designleistungen

1. Für Designleistungen in den Kategorien „Digital“ und „Print“ („Designleistungen“) besteht im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung gemachten Vorgaben des Auftraggebers Gestaltungsfreiheit für arvatis. Reklamationen hinsichtlich der künstlerischen Gestaltung sind insoweit ausgeschlossen.



2. Bei Designleistungen, insbesondere beim Design von Layouts und Logos, berücksichtigt arvatis, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, folgende Änderungswünsche des Auftraggebers:

Entwurf: Der Auftraggeber erhält zunächst einen Entwurf. Der Auftraggeber kann arvatis seine Änderungswünsche für den Designentwurf mitteilen. Der Auftraggeber muss an dieser Stelle all diejenigen Änderungen anbringen, die das Design wesentlich beeinflussen (Große Änderungsschleife). .

1. Korrekturdurchlauf: arvatis legt dem Auftraggeber das anhand der ersten Änderungswünsche modifizierte Design vor. Der Auftraggeber hat daraufhin die Möglichkeit, den Entwurf auf eventuelle Satz-, Layout-, Rechtschreib- und Grammatikfehler zu prüfen und arvatis weitere Änderungswünsche mitzuteilen. Änderungswünsche in diesem Sinne können nur solche sein, bei denen keine strukturelle Veränderung des Designs vorgenommen wird. Zulässig sind lediglich kleinere Designanpassungen sowie die erwähnten Fehlerkorrekturen (Mittlere Änderungsschleife).

2. Korrekturdurchlauf: arvatis legt dem Auftraggeber das anhand der zweiten Änderungswünsche modifizierte Design erneut vor. Der Auftraggeber kann im Bedarfsfall noch letzte kleine Änderungswünsche mitteilen, welche arvatis einarbeitet und dem Auftraggeber als Endversion zur Endabnahme und ggf. zur Druckfreigabe vorlegt. Änderungswünsche in diesem Sinne können nur solche sein, die ohne großen Aufwand und ohne strukturelle Veränderung des Designs umzusetzen sind (Kleine Änderungsschleife).

arvatis wird nach Möglichkeit auch weitere Änderungswünsche des Auftraggebers berücksichtigen. Der damit verbundene Aufwand ist vom Auftraggeber auf Basis der geltenden Stunden- und Tagessätze von arvatis zu vergüten.

3. Änderungswünsche, die nicht unerheblichen Aufwand verursachen und den Angaben der Leistungsbeschreibung widersprechen (z.B. Änderung des Seitenformats bei Broschüren oder Flyern), bedürfen in jedem Fall einer Ergänzung des Auftrags. Wünscht der Auftraggeber während oder nach der Produktion Änderungen, so hat er die Mehrkosten zu tragen; arvatis behält in diesem Fall den Vergütungsanspruch für bereits begonnene oder fest beauftragte Arbeiten.



### § 3 Software

1. Bei Softwareentwicklungen und Softwareanpassungen (Customizing) ergibt sich der von arvatis geschuldete Leistungsumfang aus den Vorgaben und Spezifikationen des Auftraggebers, die im betreffenden Agenturvertrag und der Leistungsbeschreibung festgehalten sind („Lastenheft“). Der Auftraggeber hat überprüft, dass die im Lastenheft aufgeführten Anforderungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Der Auftraggeber trägt Sorge dafür, dass seine fachlichen Anforderungen im Lastenheft vollständig wiedergegeben sind. Das von arvatis akzeptierte Lastenheft ist die verbindliche Grundlage für die Erstellung bzw. Anpassung der Software.
2. Änderungen und Ergänzungen des Lastenhefts oder eines daraus entwickelten Pflichtenhefts sind auf Basis der geltenden Stunden- und Tagessätze von arvatis nach Aufwand zu vergüten. arvatis kann die Ausführung von Änderungen verweigern, wenn diese zu einer wesentlichen Vertragsänderung führen oder diese in Anbetracht der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar oder nicht durchführbar sind. Mangels Einigung führt arvatis die Entwicklung ohne Berücksichtigung der Änderungen aus.
3. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Vertragsmäßigkeit der von arvatis erstellten bzw. angepassten Software (samt ggf. vorhandener Dokumentation) vor Abnahme auf die wesentlichen Funktionen hin zu überprüfen und zu testen. Dies schließt im Besonderen Integrationstests ein, die die Funktionsfähigkeit der Software in der vom Auftraggeber eingesetzten Systemumgebung sicherstellen.
4. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden Software-Plugins lediglich auf Grundlage der Standardversion der Software entwickelt, mit der die Software-Plugins eingesetzt werden. Für vom Auftraggeber eingesetzte Fremdsoftware, insbesondere für den Einsatz von Drittanbieter-Plugins, übernimmt arvatis keine Haftung.

### § 4 Reinzeichnung/Druckdatenerstellung



In der Kategorie „Print“ folgt nach Finalisierung des Layouts und Freigabe dieses „Reinlayouts“ durch den Auftraggeber die Aufbereitung der Layout-Daten für den Druck. In diesem sogenannten Prozess der Reinzeichnung/Druckdatenerstellung kann im Einzelfall erheblicher Zusatzaufwand auf Seiten von arvatis entstehen. Je nach gewählter Druckerei und Druckprozess kann es hier auch deutliche zeitliche Abweichungen geben.

## § 5 Druckfreigabe

1. Die Druckfreigabe für den Druck von Designleistungen in der Kategorie „Print“ erfolgt schriftlich durch den Auftraggeber. Die Druckfreigabe kann über einen sogenannten „Proof“ erfolgen oder unmittelbar in der Druckerei. Soweit nicht anders vereinbart, sind Kosten für die Erstellung eines „Proofs“ vom Auftraggeber zu tragen. Wünscht der Auftraggeber die Druckfreigabe ohne Erstellung eines „Proofs“ zu erteilen, geschieht dies auf eigene Verantwortung. Auf Wunsch kann nach schriftlicher Bestätigung des Auftraggebers auch arvatis den Freigabeprozess gegenüber der Druckerei übernehmen. Wünscht der Auftraggeber nach Erteilung der Druckfreigabe noch Änderungen, hat er die damit verbundenen Mehrkosten zu tragen.
2. Aufträge an eine Druckerei werden im Namen und im Auftrag des Auftraggebers erteilt. Der Auftraggeber erstattet arvatis die hierfür die angefallenen Auslagen, insbesondere die Auslagen für die Erstellung eines „Proofs“ zur Druckfreigabe und die ggf. erforderlichen Mehraufwände, die arvatis bei gewünschter Übernahme des Freigabeprozesses entstehen.

## § 6 Abnahme

1. Die von arvatis geschuldeten Serviceleistungen im Bereich Design/Konzeption/Entwicklung bedürfen der Abnahme durch den Auftraggeber. Die Abnahme – auch von Teilleistungen – ist auf Anforderung durch arvatis jeweils schriftlich vom Auftraggeber zu erklären.
2. Nach schriftlicher Aufforderung durch arvatis hat der Auftraggeber arvatis gegenüber unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 7 Tagen nach Zugang der Aufforderung, die Abnahme oder eine Abnahmeverweigerung schriftlich zu erklären. Unerhebliche Mängel



berechtigen nicht zu einer Abnahmeverweigerung. Nach Ablauf dieser Frist gilt die von arvatis zur Abnahme angebotene Leistung als vom Auftraggeber abgenommen (entsprechend § 640 Abs. 1 Satz 3 BGB), sofern der Auftraggeber ohne sachlichen Grund die Abnahme nicht vorgenommen oder die Erklärung der Abnahme verweigert hat.

3. Die Abnahme gilt auch als eingetreten, wenn der Auftraggeber die erbrachten Leistungen nutzt.
4. Mit der Abnahme von Materialien durch den Auftraggeber übernimmt dieser die Verantwortung für Richtigkeit von Text und Bild.

#### § 7 Kündigung vor Abnahme

Kündigt der Auftraggeber nach § 649 BGB den Agenturvertrag, stehen arvatis die in § 649 BGB geregelten Ansprüche zu. Statt der sich aus § 649 BGB ergebenden Ansprüche kann arvatis bei Designleistungen nach Ablieferung des ersten Entwurfs gemäß D. § 2 Abs. 2 an den Auftraggeber für seine Aufwendungen und den entgangenen Gewinn einen Pauschalbetrag in Höhe von 25 % des Gesamtpreises für den Auftrag geltend machen. Dieser pauschalisierte Anspruch steht arvatis nicht zu, wenn der Auftraggeber nachweist, dass der nach § 649 BGB arvatis zustehende Betrag wesentlich niedriger als die Pauschale ist.

#### § 8 Gewährleistung

1. Grundlage der Mängelhaftung von arvatis ist das Angebot und die darin enthaltene Leistungsbeschreibung.
2. arvatis ist nicht zur Gewährleistung von Fehlern einer gelieferten Software oder Softwareanpassung verpflichtet, wenn Störungen auftreten und (a.) die Software nicht unter den vorgesehenen Einsatzbedingungen (z.B. Systemvoraussetzungen) genutzt wird, (b.) wenn bei der Nutzung die dazu erteilten Hinweise und Vorgehensweisen nicht befolgt werden oder (c.) wenn an der Software Änderungen oder Anpassungen vorgenommen wurden, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Störungen mit den zuvor in (a.) bis (c.) genannten



Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen oder auf einen Mangel der dazu erteilten Hinweise und Vorgehensweisen zurückzuführen sind.

3. Soweit es sich bei der geschuldeten Leistung um die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software oder Softwareanpassungen handelt und dies dem Auftraggeber zumutbar ist, ist arvatis berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Auftraggeber eine neue Version der Software (z.B. „Bugfix“, „Update“, „Patch“) zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn arvatis dem Auftraggeber Wege aufzeigt, den Mangel bei der Bedienung oder durch geänderte Einstellungen der Software zu umgehen (sog. „Workaround“) und die Bedienung und Funktion durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
4. Der Auftraggeber wird arvatis alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen, Räume und Telekommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung stellen sowie den Fernzugriff („Remote Zugriff“) auf seine IT-Systeme gewähren. arvatis ist berechtigt, zu verlangen, dass das Personal des Auftraggebers übersandte Programmteile mit Korrekturen (z.B. „Bugfix“, „Update“, „Patch“) einspielt. Die Mitarbeiter des Auftraggebers werden arvatis zum Zweck der Mängelerkennung umfassend – erforderlichenfalls mündlich – Auskunft erteilen.

## E. Besondere Bedingungen für Hosting

### § 1 Leistungen

1. Der Umfang der Serviceleistungen im Bereich Hosting ergibt sich aus dem Angebot, insbesondere bezüglich Speicherplatz und Traffic.
2. Das Hosting erfolgt nicht durch arvatis selbst, sondern in externen Rechenzentren, die entsprechend den anerkannten Regeln der Technik durch spezialisierte Rechenzentrums-Betreiber als Subunternehmer von arvatis betrieben werden. Gegenüber dem Auftraggeber bleibt arvatis auch hinsichtlich der durch diese Rechenzentrums-Betreiber erbrachten Leistungen uneingeschränkt verantwortlich.



3. arvatis gewährleistet eine Erreichbarkeit der Server von 99 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von arvatis liegen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter) nicht zu erreichen ist. arvatis kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

## § 2 Inhalte

1. Der Auftraggeber haftet dafür, dass das Hosting nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.
2. Der Auftraggeber ist für die von ihm bzw. von arvatis in seinem Auftrag auf dem Server gespeicherten Inhalte verantwortlich und haftet dafür, dass die von ihm damit betriebene Webseite nicht die Rechte Dritter verletzt. Der Auftraggeber übernimmt die umfassende Haftung dafür, dass die von ihm erstellten bzw. gespeicherten Daten mit Wettbewerbs-, Kennzeichnungs-, Namens- und Urheberrecht im Einklang stehen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Auftraggeber, keine Inhalte auf dem Server zu erstellen bzw. zu speichern, die
  - pornographisches oder obszönes Material beinhalten,
  - Krieg, Terror und andere Gewalttaten verherrlichen,
  - geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden,
  - Menschen in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellen und/oder ein tatsächliches Geschehen wiedergeben, ohne dass ein überwiegendes berechtigtes Interesse gerade an dieser Form der Berichterstattung vorliegt,
  - den Hass gegen Teile der Bevölkerung oder gegen eine nationale, rassische, religiöse oder durch ihr Volkstum bestimmte Gruppe aufstacheln, zu Gewalt- oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer



dadurch angreifen, dass Teile der Bevölkerung oder eine der vorbezeichneten Gruppen beschimpft, böswillig verächtlich gemacht oder verleumdet werden,

- grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen oder Tiere in einer Art schildern, die eine Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrücken oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorganges in einer Würde verletzenden Weise darstellen,
- geeignet sind, andere zu verleugnen, zu beleidigen, zu bedrohen oder jemandem übel nachzureden.

3. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass folgende Nutzungsarten für das Hosting nicht zulässig sind:

- ausschließliches Betreiben eines Downloadservers
- E-Mail als SPAM (unaufgeforderte Massenmails)
- Programme, Scripte welche den Server extrem beanspruchen / schaden (z.B. Chat, Freemailservice)

4. Die vorbezeichneten Verpflichtungen gelten entsprechend für die auf der Webseite eingerichteten Verweise („Hyperlinks“) des Auftraggebers auf solche Inhalte Dritter.

5. Sollten dem Auftraggeber illegale Inhalte auffallen, so verpflichtet er sich diese unverzüglich zu sperren und diese arvatis anzuzeigen. Sofern arvatis illegale Inhalte auf dem Speicherplatz des Auftraggebers findet, hat arvatis das Recht diese unverzüglich zu sperren. Gleichzeitig wird eine Benachrichtigung des Auftraggebers vorgenommen.

6. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch einzelne Nutzer des Auftraggebers hat der Auftraggeber arvatis auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

7. Verletzt der Auftraggeber trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung von arvatis weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abs. 1 oder Abs. 2, und hat er dies zu vertreten, so kann arvatis den Servicevertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.





## ANLAGE 1

# Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO

### Präambel

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (nachfolgend auch „Vereinbarung“) konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien, die sich aus der hierin sowie im Agenturvertrag in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsdatenverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit der beauftragten Datenverarbeitung in Zusammenhang stehen und bei denen arvatis („Auftragnehmer“), dessen Mitarbeiter oder durch den Auftragnehmer beauftragte Dritte personenbezogenen Daten des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen oder sonst auf personenbezogene Daten des Auftraggebers zugreifen können. Diese Vereinbarung regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung vorrangig vor allen sonstigen Vereinbarungen.

### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

#### (1) Gegenstand

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus dem Agenturvertrag, auf die hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

#### (2) Dauer

Diese Vereinbarung gilt mit Wirkung zum 25. Mai 2018 und ersetzt ab diesem Zeitpunkt alle zuvor ggf. zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung. Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

#### (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in der Leistungsvereinbarung.

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

#### (2) Art der Daten

Die Art der verwendeten personenbezogenen Daten ist in der Leistungsvereinbarung konkret beschrieben.

#### (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen sind in der Leistungsvereinbarung konkret beschrieben.

### 3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

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

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um



Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anhang 1].

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

#### 4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

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

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

#### 5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

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

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DS-GVO ausübt. Als Datenschutzbeauftragter ist beim Auftragnehmer Herr David Detjen, Tel: +49 (0)211 - 63 55 31 66, Mail: detjen@arvatis.com, bestellt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anhang 1].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen. Dem Auftragnehmer steht dafür ein angemessenes Entgelt zu.
- g) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- h) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.



## 6. Unterauftragsverhältnisse

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

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) beauftragen und Wechsel der bestehenden Unterauftragnehmer vornehmen, soweit:

- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

Bereits mit Abschluss der Vereinbarung erteilt der Auftraggeber die Zustimmung für folgende Unterauftragnehmer:

- Neue Medien Münnich GmbH (NMM), Hauptstraße 68, D-02742 Friedersdorf (Domainverwaltung Hinterlegung von Auftraggeberdaten zur Domainregistrierung und Hosting von Shopware-Webshops sowie Wordpress-Redaktionssystemen)
- Domain Factory, Oskar-Messler-Strasse 33, 85737 Ismaning (Domainverwaltung Hinterlegung von Auftraggeberdaten zur Domainregistrierung)
- Host Europe GmbH, Welsersstraße 14, 51149 Köln (Domainverwaltung Hinterlegung von Auftraggeberdaten zur Domainregistrierung)
- Timme Hosting GmbH & Co. KG, Ovelgönner Weg 43, 21335 Lüneburg (Domainverwaltung und Hosting von Shopware-Webshops (Quellcode und Datenbanken) sowie Wordpress-Redaktionssystemen (Quellcode und Datenbanken) sowie Hosting von Tideways als Performance-Analysetool)
- 

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

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

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftraggebers (mind. Textform); sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

## 7. Kontrollrechte des Auftraggebers

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

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

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;



- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

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

## 8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

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

- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
- b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
- c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
- d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
- e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Dem Auftragnehmer steht dafür ein angemessenes Entgelt zu.

## 9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

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

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

## 10. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

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

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

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

## 12. Haftung und Freistellung



- (1) Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach den Datenschutzgesetzen unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung oder Nutzung im Rahmen der Auftragsverarbeitung erleidet, ist im Innenverhältnis zum Auftragnehmer alleine der Auftraggeber gegenüber dem Betroffenen verantwortlich.
- (2) Die Parteien stellen sich jeweils von der Haftung frei, wenn eine Partei nachweist, dass sie in keinerlei Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden bei einem Betroffenen eingetreten ist, verantwortlich ist.
- (3) Die in der Leistungsvereinbarung vereinbarten Haftungsausschlüsse und Haftungsbegrenzungen finden auf alle Schadensersatz-, Aufwendungsersatz und Freistellungsansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Anwendung.

### 13. Sonstiges

- (1) Es gilt deutsches Recht.
- (2) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Düsseldorf, Deutschland.
- (3) Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll vielmehr eine solche wirksame Regelung gelten, die dem wirtschaftlichen Willen der Vertragsparteien bei Vertragsabschluss am nächsten kommt.
- (4) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Vereinbarung handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Formerfordernis.



## ANLAGE 2

# Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) i.S.d. Art. 32 DSGVO

Organisationen, die selbst oder im Auftrag personenbezogene Daten erheben, verarbeiten oder nutzen, haben die technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um die Ausführung der Vorschriften der Datenschutzgesetze zu gewährleisten. Erforderlich sind Maßnahmen nur, wenn ihr Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck steht.

Die og. Organisation erfüllt diesen Anspruch durch folgende Maßnahmen:

### 1. Vertraulichkeit gem. Art. 32 Abs. 1 lit. DSGVO

#### 1.1. Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren. Als Maßnahmen zur Zutrittskontrolle können zur Gebäude- und Raumsicherung unter anderem automatische Zutrittskontrollsysteme, Einsatz von Chipkarten und Transponder, Kontrolle des Zutritts durch Pförtnerdienste und Alarmanlagen eingesetzt werden. Server, Telekommunikationsanlagen, Netzwerktechnik und ähnliche Anlagen sind in verschließbaren Serverschränken zu schützen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, die Zutrittskontrolle auch durch organisatorische Maßnahmen (z.B. Dienstanweisung, die das Verschließen der Diensträume bei Abwesenheit vorsieht) zu stützen.

#### Technische Maßnahmen

1. Chipkarten / Transpondersysteme
2. Manuelles Schließsystem
3. Sicherheitsschlösser
4. Absicherung der Gebäudeschächte
5. Türen mit Knauf Außenseite
6. Klingelanlage mit Kamera

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Schlüsselregelung / Liste
2. Besucher in Begleitung durch Mitarbeiter
3. Sorgfalt bei Auswahl Reinigungsdienste

#### 1.2. Zugangskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme (Computer) von Unbefugten genutzt werden können.

Mit Zugangskontrolle ist die unbefugte Verhinderung der Nutzung von Anlagen gemeint. Möglichkeiten sind beispielsweise Bootpassword, Benutzererkennung mit Passwort für Betriebssysteme und eingesetzte Softwareprodukte, Bildschirmschoner mit Passwort, der Einsatz von Chipkarten zur Anmeldung wie auch der Einsatz von CallBack-Verfahren. Darüber hinaus können auch organisatorische Maßnahmen notwendig sein, um beispielsweise eine unbefugte Einsichtnahme zu verhindern (z.B. Vorgaben zur Aufstellung von Bildschirmen, Herausgabe von Orientierungshilfen für die Anwender zur Wahl eines „guten“ Passworts).

#### Technische Maßnahmen

1. Login mit Benutzername + Passwort
2. Firewall
3. Einsatz VPN bei Remote-Zugriffen



4. Verschlüsselung von Datenträgern
5. Verschlüsselung Smartphones
6. Automatische Desktopsperre
7. Verschlüsselung von Notebooks / Tablet

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Verwalten von Benutzerberechtigungen
2. Erstellen von Benutzerprofilen
3. Richtlinie „Sicheres Passwort“
4. Richtlinie „Löschen / Vernichten“
5. Allg. Richtlinie Datenschutz und / oder Sicherheit
6. Anleitung „Manuelle Desktopsperre“

#### 1.3. Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Die Zugriffskontrolle kann unter anderem gewährleistet werden durch geeignete Berechtigungskonzepte, die eine differenzierte Steuerung des Zugriffs auf Daten ermöglichen. Dabei gilt, sowohl eine Differenzierung auf den Inhalt der Daten vorzunehmen als auch auf die möglichen Zugriffsfunktionen auf die Daten. Weiterhin sind geeignete Kontrollmechanismen und Verantwortlichkeiten zu definieren, um die Vergabe und den Entzug der Berechtigungen zu dokumentieren und auf einem aktuellen Stand zu halten (z.B. bei Einstellung, Wechsel des Arbeitsplatzes, Beendigung des Arbeitsverhältnisses). Besondere Aufmerksamkeit ist immer auch auf die Rolle und Möglichkeiten der Administratoren zu richten.

#### Technische Maßnahmen

1. Aktenschredder (mind. Stufe 3, cross cut)

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Minimale Anzahl an Administratoren

#### 1.4. Trennungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können. Dieses kann beispielsweise durch logische und physikalische Trennung der Daten gewährleistet werden.

#### Technische Maßnahmen

1. Trennung von Produktiv- und Testumgebung
2. Mandantenfähigkeit relevanter Anwendungen

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Steuerung über Berechtigungskonzept
2. Festlegung von Datenbankrechten



### 1.5. Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechende technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen;

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Interne Anweisung, personenbezogene Daten im Falle einer Weitergabe oder auch nach Ablauf der gesetzlichen Löschfrist möglichst zu anonymisieren / pseudonymisieren

## 2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

### 2.1. Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist. Zur Gewährleistung der Vertraulichkeit bei der elektronischen Datenübertragung können z.B. Verschlüsselungstechniken und Virtual Private Network eingesetzt werden. Maßnahmen beim Datenträgertransport bzw. Datenweitergabe sind Transportbehälter mit Schließvorrichtung und Regelungen für eine datenschutzgerechte Vernichtung von Datenträgern.

#### Technische Maßnahmen

1. Einsatz von VPN
2. Protokollierung der Zugriffe und Abrufe
3. Bereitstellung über verschlüsselte Verbindungen wie sftp, https

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Sorgfalt bei Auswahl von Transport-Personal und Fahrzeugen

### 2.2. Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind. Eingabekontrolle wird durch Protokollierungen erreicht, die auf verschiedenen Ebenen (z.B. Betriebssystem, Netzwerk, Firewall, Datenbank, Anwendung) stattfinden können. Dabei ist weiterhin zu klären, welche Daten protokolliert werden, wer Zugriff auf Protokolle hat, durch wen und bei welchem Anlass/Zeitpunkt diese kontrolliert werden, wie lange eine Aufbewahrung erforderlich ist und wann eine Löschung der Protokolle stattfindet.

#### Technische Maßnahmen

1. Manuelle oder automatisierte Kontrolle der Protokolle

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch Individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen)





2. Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts

### 3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

#### 3.1. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind. Hier geht es um Themen wie eine unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimaanlage, Brandschutz, Datensicherungen, sichere Aufbewahrung von Datenträgern, Virenschutz, Raidssysteme, Plattenspiegelungen etc.

#### Technische Maßnahmen

1. Feuer- und Rauchmeldeanlagen
2. Serverraum klimatisiert
3. RAID System / Festplattenspiegelung

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Backup & Recovery-Konzept (ausformuliert)
2. Keine sanitären Anschlüsse im oder oberhalb des Serverraums
3. Getrennte Partitionen für Betriebssysteme und Daten

### 4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

#### 4.1. Datenschutz-Management

#### Organisatorische Maßnahmen

1. Mitarbeiter geschult und auf Vertraulichkeit/Datengeheimnis verpflichtet
2. Regelmäßige Sensibilisierung der Mitarbeiter mindestens jährlich
3. Interner / externer Informationssicherheits-Beauftragter Name / Firma Kontakt
4. Die Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) wird bei Bedarf durchgeführt
5. Die Organisation kommt den Informationspflichten nach Art. 13 und 14 DSGVO nach
6. Formalisierter Prozess zur Bearbeitung von
7. Auskunftsanfragen seitens Betroffener ist vorhanden



## 4.2. Incident-Response-Management

Unterstützung bei der Reaktion auf Sicherheitsverletzungen

Technische Maßnahmen

1. Formalisierter Prozess zur Bearbeitung von Auskunftsanfragen seitens Betroffener ist vorhanden
2. Einsatz von Spamfilter und regelmäßige Aktualisierung
3. Einsatz von Virens Scanner und regelmäßige Aktualisierung

Organisatorische Maßnahmen

1. Dokumentierter Prozess zur Erkennung und
2. Meldung von Sicherheitsvorfällen / Daten-Pannen (auch im Hinblick auf Meldepflicht gegenüber Aufsichtsbehörde)
3. Dokumentation von Sicherheitsvorfällen und Datenpannen z.B. via Ticketsystem

## 4.3. Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DSGVO);

Privacy by design / Privacy by default

Technische Maßnahmen

1. Es werden nicht mehr personenbezogene Daten erhoben, als für den jeweiligen Zweck erforderlich sind
2. Einfache Ausübung des Widerrufsrechts des Betroffenen durch technische Maßnahmen

## 4.4. Auftragskontrolle (Outsourcing an Dritte)

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können. Unter diesen Punkt fällt neben der Datenverarbeitung im Auftrag auch die Durchführung von Wartung und Systembetreuungsarbeiten sowohl vor Ort als auch per Fernwartung. Sofern der Auftragnehmer Dienstleister im Sinne einer Auftragsverarbeitung einsetzt, sind die folgenden Punkte stets mit diesen zu regeln.

Organisatorische Maßnahmen

1. Vorherige Prüfung der vom Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen und deren Dokumentation
2. Abschluss der notwendigen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bzw. EU Standard-Vertragsklauseln
3. Schriftliche Weisungen an den Auftragnehmer
4. Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragnehmers auf Datengeheimnis



## ANLAGE 3

# Datenschutzhinweise für Kunden/Vertragspartner gemäß der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Die nachfolgende Information gibt Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch unser Unternehmen sowie die sich aus der DSGVO ergebenden Rechte für Sie.

### 1. Verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist („Unternehmen“, „wir“):  
arvatis media GmbH  
Kopernikusstr. 28  
40223 Düsseldorf  
Deutschland  
Tel.: +49 211 / 63 55 31 60  
E-Mail: info@arvatis.com

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

arvatis media GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
Kopernikusstr. 28  
40223 Düsseldorf  
Deutschland  
Tel.: +49 211 / 63 55 31 66  
E-Mail: detjen@arvatis.com

### 2. Art der Nutzung von personenbezogenen Daten

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen in Ihrer Funktion als Kunde/Vertragspartner bzw. als Vertreter/Bevollmächtigter/Ansprechpartner des Unternehmens erhalten, das unser Kunde/Vertragspartner ist. In der Geschäftsanbahnungsphase und während der Geschäftsbeziehung werden durch uns und Sie personenbezogene Daten erzeugt. Bei Unternehmen betreffen diese Daten im Wesentlichen den bei Ihnen zuständigen Ansprechpartner sowie ggf. die Unternehmensleitung (Geschäftsführer, Vorstand). Die in der Regel erzeugten personenbezogenen Daten sind:

Name, Anrede, Titel, Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse, Kontodaten, Ihr Unternehmen / Firma (mit USt-ID), Abteilung, Position, Geburtsdatum, Vertragsgegenstand, Bonitätsbeurteilungen, Anfragen und Korrespondenz zum Abschluss, zur Verwaltung, zur Durchführung und zur Abrechnung des Vertrages.

### 3. Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Ihre personenbezogenen Daten werden gemäß den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), verarbeitet. Im Einzelnen erfolgt dies zu folgenden Zwecken und aufgrund folgender Rechtsgrundlagen:

a) Aufgrund Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a DSGVO  
Haben Sie uns eine Einwilligung zu der Verarbeitung für bestimmte Zwecke erteilt, so verarbeiten wir Ihre Daten auf Rechtsgrundlage der Einwilligung. Umfang und Zweck der Datenverarbeitung ist in der entsprechenden, Ihnen gesondert mitgeteilten Einwilligungserklärung beschrieben.



b) Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt aus Gründen der Abwicklung von Verträgen, namentlich zur Durchführung Ihres Vertrages. Weitere Informationen zu den Zwecken und dem Umfang der vertraglichen Leistungen, für die die Daten verarbeitet werden, können Sie dem jeweiligen mit Ihnen geschlossenen Vertrag und den darin einbezogenen AGB entnehmen.

c) Zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben gemäß dem Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c DSGVO

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Anforderungen zur Erfüllung steuerrechtlichen Kontroll- und Meldepflichten. Zur Sicherstellung dieser Anforderungen werden personenbezogene Daten im Rahmen der Geschäftsanbahnung und Abwicklung entsprechend den gesetzlichen Vorgaben verarbeitet.

d) Im Rahmen der Interessenabwägung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO

Wir verarbeiten Ihre Daten über die eigentliche Erfüllung des Vertrages hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten:

- Werbung per E-Mail zu ähnlichen Produkten oder per Post, sofern Sie dem nicht widersprochen haben, um Sie auf unsere aktuellen Angebote hinweisen zu können (unser berechtigtes Interesse)

#### 4. Wer erhält meine Daten?

Auf Ihre personenbezogenen Daten erhalten grundsätzlich nur die Stellen Zugriff, die sie zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen. Hierzu gehören folgende Stellen:

- plentymarkets GmbH, Bürgermeister-Brunner-Straße 15, 34117 Kassel: Die plentymarkets GmbH fungiert als Partner von arvatis und stellt das System plentymarkets7 (SaaS) bereit. In von Auftraggebern zugestimmten Einzelfällen kommt es zum Datenaustausch zwischen dem plentymarkets-System des Auftraggebers und arvatis, durch Im- und Exporte von Kunden und Bestelldaten welche durch arvatis auf den vom Auftraggeber bereitgestellten Systemen durchgeführt wird. In den besagten Fällen speichert arvatis die zu transferierenden Daten verschlüsselt zwischen, um diese nach Ende des Vorgangs wieder zu vernichten.
- shopware AG, Ebbinghoff 10, 48624 Schöppingen: Nutzung des Shopware Kundencenters zur Verwaltung von Lizenzen und Plugin-Angeboten sowie Zuordnung der Auftraggeber (Lizenzkäufer). Kommunikation mit Auftraggebern oder Interessenten über das Shopware Ticket-Nachrichtensystem.

Außerdem übermitteln wir Ihre Daten an Dienstleister, die wir für folgende Zwecke einsetzen:

- Chat-Software zur internen und externen Abstimmung des Auftrags
- Versand von E-Mail-Newslettern (sofern wir Ihre E-Mail-Adresse dafür nutzen dürfen)
- Visuelles Managementsystem zur Aufgabenverwaltung und Controlling-Auswertung
- Filehosting zur Versionierungsverwaltung
- Steuerberatung

Zu Abrechnungszwecken geben wir die erforderlichen Zahlungsdaten an unsere Hausbank weiter.

Sofern in dem Datenverarbeitungsprozess auch Dienstleister und Erfüllungsgehilfen eingebunden sind, ist dies nur möglich, wenn die dafür in der DSGVO vorgeschriebenen rechtlichen Verpflichtungen, sowie den Vorgaben von uns zum Umgang mit personenbezogenen Daten, verpflichtend gefolgt wird.

#### 5. Findet eine Übermittlung meiner personenbezogenen Daten in ein „Drittland“ statt?

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR findet grundsätzlich nur statt, wenn Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben oder dies für die Durchführung eines Vertrages notwendige Bedingung ist.

#### 6. Wie lange werden meine Daten gespeichert?



Ihre personenbezogenen Daten werden solange verarbeitet und gespeichert, wie es zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen notwendig ist. Nach Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten, werden die personenbezogenen Daten regelmäßig gelöscht. Ausnahmen hiervon sind:

- Die Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen. Die Fristen hierfür betragen zwischen zwei bis zehn Jahren.
- Die Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der jeweils anwendbaren Verjährungsvorschriften. Gemäß den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches können diese Verjährungsfristen bis zu dreißig Jahren betragen. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt hier drei Jahre bis zum Jahresende.

## 7. Welche Datenschutzrechte kann ich wahrnehmen?

Sie haben als „betroffene Person“ gegenüber uns folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 15 ff. DSGVO):

Die betroffene Person hat das Recht, von uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so hat sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im einzelnen aufgeführten Informationen.

Die betroffene Person hat das Recht, von uns unverzüglich die Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

Die betroffene Person hat das Recht, von uns zu verlangen, dass sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z.B. wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden (Recht auf Löschung).

Die betroffene Person hat das Recht, von uns die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z.B. wenn die betroffene Person Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt hat, für die Dauer der Prüfung durch den Verantwortlichen.

Die betroffene Person hat das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (Art. 21 DSGVO). Der Widerruf wirkt erst in der Zukunft. Verarbeitungen von personenbezogenen Daten vor Ausspruch des Widerrufs sind hiervon nicht betroffen.

Jede betroffene Person hat unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, wenn die betroffene Person der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt (Art. 77 DSGVO). Die betroffene Person kann dieses Recht bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat ihres Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen.

Eine von einer betroffenen Person erteilte Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten kann jederzeit gegenüber uns widerrufen werden. Dies gilt auch für Einwilligungen, die vor dem 25. Mai 2018 (Geltung der DSGVO) erteilt worden sind. Der Widerruf wirkt erst in der Zukunft. Verarbeitungen von personenbezogenen Daten vor Ausspruch des Widerrufs sind hiervon nicht betroffen.

## 8. Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Die von uns im jeweiligen Vertrag abgefragten Daten (Name, Unternehmen/Firma, Kontakt- und Kontodaten) müssen bereitgestellt werden. Ohne Bereitstellung dieser Daten müssen wir Sie bzw. Ihr Unternehmen als Vertragspartner ablehnen, da wir diese zwingend zur Vertragsabwicklung benötigen.

Stand: 25. Mai 2018