

Spezifische Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG für Cloud-Services

Stand: 2. Mai 2024

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Spezifischen Geschäftsbedingungen für Cloud-Services (nachfolgend „SGB-Cloud“) gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen der Thomas-Krenn.AG und dem Kunden über den in § 2 genannten Vertragsgegenstand.

(2) Diese SGB-Cloud gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Thomas-Krenn.AG (siehe § 1 Abs. 2 der AGB, abrufbar unter: <https://www.thomas-krenn.com/de/unternehmen/impressum/agb.html>) und finden diesen gegenüber vorrangig Anwendung, sollten sich Regelungen in den Vertragsdokumenten ganz oder in Teilen widersprechen.

(3) Innerhalb einer laufenden Vertragsbeziehung gelten diese SGB-Cloud auch für alle zukünftig abzuschließenden Verträge über die Bestellung und Nutzung von Leistungen gemäß § 2, und zwar auch dann, wenn die Thomas-Krenn.AG bei Vertragsabschluss nicht erneut auf sie hinweist, es sei denn, es ist zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) Die Thomas-Krenn.AG erbringt gegenüber dem Kunden Leistungen im Bereich Cloud Computing und dem Cloud-Service-Modell Infrastructure as a Service („IaaS“), insbesondere Betrieb und Bereitstellung virtueller IT-Infrastruktur-Komponenten (v.a. Prozessorleistung, Arbeitsspeicher, Speicherplatz/Storage, Netzwerkressourcen) in Rechenzentren der Thomas-Krenn.AG und/oder von weiteren Auftragsverarbeitern in der Bereitstellungsform der Public Cloud zur Nutzung durch den Kunden auf Zeit (Miete) auf Basis flexibler Nutzungs- und Abrechnungsmodelle („pay per use“, „as a service“) (nachfolgend „IaaS-Leistungen“; die einem Kunden auf IaaS-Basis bereit gestellte virtuelle IT-Infrastruktur-Umgebung nachfolgend auch „IaaS-Umgebung“ genannt), sowie hiermit verbundene ergänzende weitere Leistungen (z.B. Kubernetes, Managed Services, Bereitstellung von Software Dritter) (nachfolgend insgesamt „Leistungen“).

(2) IaaS-Umgebungen werden grundsätzlich in der Bereitstellungsform der Public Cloud dem Kunden bedarfsbasiert („on demand“) und in der Regel in Echtzeit zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Eine „Public Cloud“ kann von der Allgemeinheit genutzt werden und steht damit einer unbestimmten Anzahl an Nutzern zur gemeinsamen Nutzung offen. Leistungen aus einer „Private Cloud“, die dem Kunden zur exklusiven Nutzung zur Verfügung steht, erbringt die Thomas-Krenn.AG nur aufgrund einer ausdrücklichen gesonderten Vereinbarung.

(3) Die konkrete technische Konfiguration einer IaaS-Umgebung sowie deren Umfang, die Standort(e) der zugrunde liegenden Rechenzentren, Zertifizierungen und weitere Details der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Leistungen ergeben sich aus der Bestellung von Leistungen über die Webseite der Thomas-Krenn.AG unter www.thomas-krenn.com (nachfolgend „Webseite“) oder aus einer anderen Vereinbarung, den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Anlagen sowie aus jeder Erweiterung oder Reduzierung von Leistungen (nachfolgend „Skalierung“), die ein Kunde im Wege des sog. „self-provisioning“ über eine in seinem Kundenkontos bzw. -Account (nachfolgend „Account“) vorhandene Verwaltungsoberfläche als Schnittstelle zur Steuerung der Ressourcen seiner IaaS-Umgebung jederzeit selbst vornehmen kann. Jede vom Kunden in seinem Account vorgenommene

Skalierung und sonstige Änderung von Leistungen ist ein verbindliches Vertragsangebot bzw. ein verbindliches Angebot zur Änderung des Vertrags; § 3 Abs. 3 findet entsprechend Anwendung.

(4) Die monatliche Verfügbarkeit der IaaS-Umgebung ist Gegenstand des in **Anlage 1** vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

(5) Im Falle von Widersprüchen zwischen Details einer Bestellung und/oder Skalierung und/oder einer anderen Vereinbarung, in Bezug genommenen Anlagen bzw. zwischen verschiedenen Anlagen untereinander und diesen AGB bestimmt die nachfolgende Reihenfolge die Rangfolge:

- Details der Bestellung von Leistungen über die Webseite bzw. Details der Skalierung über den Account, sonstige Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien;
- Leistungsbeschreibungen;
- Service Level Agreement (SLA) gemäß **Anlage 1**;
- Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO (**Anlage 2**) und deren Anhänge;
- diese SGB-Cloud;
- die AGB der Thomas-Krenn.AG.

(6) Die Anbindung der IaaS-Umgebung an das Internet („**Upstream**“) erfolgt über das von der Thomas-Krenn.AG am jeweiligen Rechenzentrumsstandort betriebene eigene Datennetzwerk und die daran angeschlossenen Datennetzwerke Dritter (sog. Carrier) und Netzknotenpunkte (z.B. DE-CIX). Die Leistung der Thomas-Krenn.AG beschränkt sich dabei allein auf die Datenkommunikation zwischen der IaaS-Umgebung und den Datennetzwerken Dritter bzw. Netzknotenpunkten. Die Thomas-Krenn.AG hat keinen Einfluss auf den Datenverkehr und die Datenpaketlaufzeiten außerhalb des eigenen Datennetzwerks und schuldet daher keine erfolgreiche Weiterleitung von Datenpaketen von oder zu einem diese anfragenden IT-System. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Nutzung bestimmter Datennetzwerke Dritter und Netzknotenpunkte. Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, das eigene Datennetzwerk sowie die hieran angeschlossenen Datennetzwerke Dritter und Netzknotenpunkte jederzeit zu ändern, sofern eine grundsätzliche Erreichbarkeit der IaaS-Umgebung über das Internet gewährleistet ist. Jegliche Informationen zum eigenen Datennetzwerk der Thomas-Krenn.AG und der daran angeschlossenen Datennetzwerke Dritter und Netzknotenpunkte (etwa auf der Webseite von der Thomas-Krenn.AG oder in Leistungsbeschreibungen) dienen lediglich der Information des Kunden über den jeweils aktuellen Stand des Netzwerks.

(7) Der Kunde erwirbt weder Eigentums- bzw. Anwartschaftsrechte an der IaaS-Umgebung, noch hat er aufgrund der Tatsache, dass Kundendaten dort gespeichert sind, Ansprüche auf Herausgabe der einer IaaS-Umgebung zugrunde liegenden Speichermedien.

§ 3 Registrierung und Erstellung eines Accounts, Vertragsannahme

(1) Für die Nutzung einer IaaS-Umgebung und deren Überlassung auf Zeit (Miete) erfordert grundsätzlich eine Registrierung des Kunden durch Erstellung eines Accounts auf der Webseite gemäß § 3 Abs. 1 der AGB. Allerdings kann der Account bei der Nutzung der IaaS-Umgebung zunächst für eine bestimmte, auf der Webseite angegebene Zeit als Test-Account (nachfolgend „**Trial-Account**“) genutzt werden, um Leistungen kostenlos zu testen. Um konkrete Leistungen zu bestellen, muss der Kunde den Trial-Account in einen „**Bezahl-Account**“ umwandeln. Hierfür müssen im Account Zahlungsdaten, in der Regel ein Bankkonto oder eine Kreditkarte, eingegeben und gespeichert werden.

(2) Die Daten und Preise zum vom Kunden bestellten Leistungsumfang werden bei der Thomas-Krenn.AG gespeichert. Sie können jederzeit im Account abgerufen werden. Der Leistungsumfang kann vom Kunden ebenfalls jederzeit durch Skalierung (siehe § 2 Abs. 3) angepasst werden.

(3) Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, ein verbindliches Vertragsangebot des Kunden zu prüfen und es in der Regel innerhalb von 7 Werktagen nach seinem Zugang bei der Thomas-Krenn.AG entweder anzunehmen oder abzulehnen (Information an den Kunden über Stornierung der Bestellung). Der Kunde ist während dieser Prüfung an seine Bestellung gebunden. Die Annahme des Vertragsangebots des Kunden erfolgt mit separater Auftragsbestätigung (mindestens in Textform) oder konkludent mit Bereitstellung der Leistungen, insbesondere der Zugangsdaten für die IaaS-Umgebung, durch die Thomas-Krenn.AG.

§ 4 Obliegenheiten und Mitwirkungspflichten des Kunden, Datensicherungen

(1) Für die Auswahl der Leistungen sowie deren Geeignetheit für bestimmte Zwecke des Kunden ist der Kunde verantwortlich, es sei denn, die Thomas-Krenn.AG hat den Kunden hierzu ausdrücklich beraten.

(2) Der Kunde hat aufgetretene Mängel und Fehler der IaaS-Umgebung unmittelbar nach Feststellung der Thomas-Krenn.AG mindestens in Textform nachvollziehbar mitzuteilen.

(3) Der Kunde wird seine Angaben im Account aktuell und vollständig halten. Soweit sich diese ändern, ist er selbst für deren Aktualisierung verantwortlich. Alle Änderungen kann der Kunde jederzeit selbst im Account unter „Login“ vornehmen.

(4) Die Weitergabe von Passwörtern für den Zugang zum Account und zu Leistungen der Thomas-Krenn.AG ist untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter geheim zu halten und Dritten, also Personen außerhalb seines Unternehmens oder Personen in seinem Unternehmen, die keine Vertretungsberechtigung haben, keinesfalls mitzuteilen und für diese unzugänglich aufzubewahren. Sollte der Kunde den Verdacht haben, dass sein Accountzugang kompromittiert wurde, hat er die Thomas-Krenn.AG unverzüglich zu informieren und das Passwort zu ändern oder der Thomas-Krenn.AG ändern zu lassen. Andernfalls bezieht die Thomas-Krenn.AG jede Aktivität, die über ein Kundenkonto geschieht, auf den dazu registrierten Kunden mit der Folge, dass der Kunde für durch unberechtigte Dritte über seinen Account genutzte Leistungen und vorgenommene Aktivitäten einzustehen hat und beispielsweise IaaS-Nutzungsentgelte zu zahlen oder entstandene Schäden zu ersetzen hat.

(5) Der Kunde muss sich bei der Nutzung der Leistungen an geltende Rechtsvorschriften halten. Insbesondere darf er keine Rechte Dritter, beispielsweise Rechte des geistigen Eigentums oder Persönlichkeitsrechte, verletzen.

(6) Der Kunde trägt dafür Sorge, dass auf der IaaS-Umgebung keine Domains verwendet werden und keine Inhalte abgelegt werden, die Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen. Auch dürfen keine urheberrechtlich geschützten Inhalte über die IaaS-Umgebung rechtswidrig verbreitet werden. Zudem darf der Kunde die IaaS-Umgebung nicht für rechtswidrige und solche Handlungen nutzen, die IT-Infrastruktur- und Netzwerkkomponenten sowie die allgemeine IT-Sicherheit an einem Rechenzentrumsstandort der Thomas-Krenn.AG oder eines eingeschalteten weiteren Auftragsverarbeiters beeinträchtigen (z.B. Anwendungen, Skripte und andere Techniken, die IT-Infrastruktur- und Netzwerkkomponenten in besonderem Maße überlasten und/oder negative Auswirkungen auf IaaS-Umgebungen anderer Kunden haben). Auch darf die IaaS-Umgebung nicht als Plattform für Hacking-Angriffe oder DDoS-Attacken genutzt werden. Die Thomas-Krenn.AG ist in solchen Fällen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter berechtigt, die Netzanbindung der betroffenen IaaS-Umgebung ganz oder teilweise zu sperren, bis der

Kunde die Beeinträchtigung beseitigt hat. Im Fall eines erheblichen Verstoßes gegen die vorgenannten Verpflichtungen, einer besonderen Eilbedürftigkeit, bei Gefahr im Verzug, einer behördlichen/gerichtlichen Anordnung sowie einer gesetzlichen Verpflichtung kann die Thomas-Krenn.AG die Anbindung der IaaS-Umgebung auch ohne angemessene Fristsetzung oder anderweitige Vorankündigung sperren, jedoch den Kunden über diese Sperrung unverzüglich informieren.

(7) Wird die Thomas-Krenn.AG von Dritten wegen etwaiger Rechtsverletzungen durch die Nutzung von Leistungen der Thomas-Krenn.AG durch den Kunden in Anspruch genommen, wird der Kunde die Thomas-Krenn.AG bei der Rechtsverteidigung die notwendige Unterstützung bieten und die Thomas-Krenn.AG von den geltend gemachten Ansprüchen und den Kosten der Rechtsverteidigung freistellen. Voraussetzung dafür ist, dass die Thomas-Krenn.AG den Kunden über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich informiert, keine Zugeständnisse oder Anerkenntnisse oder Erklärungen mit gleicher oder ähnlicher Wirkung abgibt und es dem Kunden ermöglicht, auf seine Kosten alle gerichtlichen und außergerichtlichen Verhandlungen über die geltend gemachten Ansprüche zu führen.

(8) Sofern nicht ausdrücklich zwischen den Vertragsparteien vereinbart, erbringt die Thomas-Krenn.AG keine Leistungen zur Datensicherung. Die Erstellung von Sicherungskopien obliegt dem Kunden. Er hat zum Zwecke der Absicherung gegen mögliche Datenverluste sämtliche Daten und Programme in regelmäßigen Abständen eigenverantwortlich zu sichern, die nicht im Rechenzentrum der Thomas-Krenn.AG gespeichert werden dürfen, und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Umfang und Häufigkeit der Datensicherung bestimmt der Kunde unter Berücksichtigung des Wertes der Daten und ihrer Bedeutung für seinen Geschäftsbetrieb.

§ 5 Änderung der Leistungen, Anpassung an den Stand der Technik

Alle Leistungen werden ständig aktualisiert, verbessert und dem fortschreitenden Stand der Technik angepasst. Die Thomas-Krenn.AG ist daher berechtigt, Leistungen auch während der Vertragslaufzeit nach billigem Ermessen zu ändern, soweit dadurch die Funktionalität oder Sicherheitsfunktion der Leistungen nicht beeinträchtigt wird und der Kunde zur weiteren Nutzung der Leistungen nicht mehr als nur unerhebliche Folgeinvestitionen tätigen muss.

§ 6 Nutzungsrechte, Urheberrecht

(1) Die Thomas-Krenn.AG räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages und beschränkt auf den Leistungsumfang ein ansonsten in räumlicher und sachlicher Hinsicht unbeschränktes einfaches, nicht-ausschließliches Nutzungsrecht an den Leistungen ein. Das Nutzungsrecht umfasst die Nutzung im Rahmen des Geschäftsbetriebs. Das Nutzungsrecht umfasst weder das Recht zur Bearbeitung der Leistungen noch das Recht, Unterlizenzen zu erteilen. Jede weitere Überlassung der Leistungen an Dritte im Wege des Resellings bedarf einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien.

(2) Die Thomas-Krenn.AG behält sich das Eigentum oder Urheberrecht an allen von ihr abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie dem Kunden zur Verfügung gestellten Abbildungen, Berechnungen und anderen Unterlagen vor. Der Kunde darf diese ohne ausdrückliche Zustimmung der Thomas-Krenn.AG weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Er hat auf Verlangen der Thomas-Krenn.AG diese Gegenstände vollständig an die Thomas-Krenn.AG zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie von ihm im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder

wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrages führen. Ausgenommen hiervon ist die Speicherung elektronisch zur Verfügung gestellter Daten zum Zwecke üblicher Datensicherung.

§ 7 Preise, Zahlung, Fälligkeit, Rechnungsstellung, Sperrung bei Zahlungsverzug

(1) Der Kunde ist zur Zahlung der Rechnungsbeträge gemäß den hierfür mit dem Kunden vereinbarten Preisen verpflichtet.

(2) Mehr- oder Sonderleistungen werden gesondert berechnet. Soweit für Leistungen bzw. für Mehr- oder Sonderleistungen kein Preis vereinbart ist, werden diese Leistungen nach den jeweils aktuellen Preisangaben auf der Webseite berechnet. Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, die Preise auf der Webseite jederzeit zu ändern.

(3) Im Falle eines nutzungsabhängigen Entgelts ist die Thomas-Krenn.AG berechtigt, eine gesonderte Abrechnung auch innerhalb eines Monats vorzunehmen, wenn die aktuelle Entgeltforderung den üblichen Rechnungsbetrag der Vormonate um 50 % oder mehr und/oder einen mit dem Kunden vereinbarten Schwellenbetrag bzw. soweit nichts vereinbart ist, einen Rechnungsbetrag in Höhe von 500,- EUR überschreitet.

(4) Die Rechnungsstellung erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart, in elektronischer Form durch Bereitstellung der Rechnung zum Abruf im Account sowie auf Wunsch an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass ihm keine Rechnungen auf dem Postweg zugesendet werden.

(5) Gerät ein Kunde für zwei aufeinanderfolgende Zahlungstermine mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts in Verzug oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das monatliche Grundentgelt für zwei Monate erreicht, steht es der Thomas-Krenn.AG frei, die IaaS-Umgebung des Kunden ohne Fristsetzung und weitere Ankündigung für den Zugang über das Internet zu sperren. Die vorübergehende Sperrung von Leistungen berührt die Zahlungspflicht des Kunden nicht.

§ 8 Laufzeit des Vertrags, Kündigung

(1) Soweit nicht anders vereinbart, wird ein Vertrag über die Überlassung und Nutzung einer IaaS-Umgebung auf Zeit (Miete) auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Parteien können zudem eine Mindestvertragslaufzeit vereinbaren.

(2) Jede Vertragspartei kann das Vertragsverhältnis insgesamt oder auf einzelne Leistungen bezogene Vertragsbestandteile oder Verträge jederzeit unter Einhaltung von einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende ordentlich kündigen.

(3) Das jederzeitige Kündigungsrecht des Kunden als Besteller nach § 648 Satz 1 BGB, soweit Werkvertragsrecht anwendbar ist, wird ausgeschlossen.

(4) Unberührt bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für die Thomas-Krenn.AG insbesondere vor, wenn der Kunde:

- a) für zwei aufeinanderfolgende Zahlungstermine mit der Entrichtung des monatlichen Grundentgelts für die Nutzung der Leistungen in Verzug ist; oder
- b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das monatliche Grundentgelt für zwei Monate erreicht; oder

- c) schuldhaft gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstößt und trotz Abmahnung innerhalb angemessener Frist keine Abhilfe schafft; oder
 - d) schwerwiegend oder wiederholt gegen seine Verpflichtungen gemäß § 4 Abs. 6 oder gegen sonstige, die IT-Sicherheit oder Rechte Dritter schützende Pflichten aus dem Vertrag verstößt, oder
 - e) gegen gesetzliche Verbote verstößt, insbesondere urheber-, marken-, namens-, datenschutz- oder wettbewerbsrechtliche Bestimmungen verletzt, sofern hierdurch wesentliche Rechte oder Interessen der Thomas-Krenn.AG nicht nur in unerheblicher Weise beeinträchtigt werden.
- (5) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sofern die Thomas-Krenn.AG dem Kunden in seinem Account entsprechende Kündigungsmöglichkeiten für IaaS-Leistungen zur Verfügung stellt, kann der Vertrag auch hierüber wirksam gekündigt werden.
- (6) Unabhängig von der Möglichkeit der Kündigung hat der Kunde in seinem Account bei einzelnen Leistungen die Möglichkeit, diese im Wege der Skalierung zu reduzieren und hierdurch eine Vertragsänderung herbeizuführen (vgl. § 2 Abs. 3).
- (7) Mit Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Rechtsgrund – entfallen alle dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung gewährten Nutzungsrechte. Die Thomas-Krenn.AG wird mit Vertragsende eine Löschung aller Daten und Einstellungen durchführen.

§ 9 Freistellung, Rechte Dritter

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, die Thomas-Krenn.AG im Innenverhältnis von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen sowie bei Verstößen gegen § 4 Abs. 6.
- (2) Macht ein Dritter berechtigterweise gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch die Nutzung der Leistungen der Thomas-Krenn.AG in der Bundesrepublik Deutschland geltend und wird der Kunde dadurch in der Nutzung der Leistungen der Thomas-Krenn.AG beeinträchtigt oder an der Nutzung gehindert, gelten die nachfolgenden Bestimmungen gemäß § 9 Abs. 3 bis 5.
- (3) Die Thomas-Krenn.AG wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die geschuldeten Leistungen so ändern oder ersetzen, dass das geltend gemachte gewerbliche Schutzrecht oder Urheberrecht nicht mehr verletzt wird, aber im Wesentlichen der geschuldeten Leistung in einer für den Kunden zumutbaren Weise entspricht, oder den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Dritten freistellen. Voraussetzung ist, dass der Kunde die Thomas-Krenn.AG von der Geltendmachung der Ansprüche unverzüglich informiert, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzungen mit dem Dritten einschließlich etwaiger außergerichtlicher Absprachen der Thomas-Krenn.AG überlässt oder nur im Einvernehmen mit der Thomas-Krenn.AG führt bzw. vornimmt. Stellt der Kunde die Nutzung der Leistungen der Thomas-Krenn.AG aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

(4) Soweit der Kunde die geltend gemachte Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat, etwa weil er die Leistungen der Thomas-Krenn.AG unberechtigt geändert oder bearbeitet hat, oder die Leistungen der Thomas-Krenn.AG in unzulässiger Weise genutzt hat, sind Ansprüche des Kunden gegen die Thomas-Krenn.AG nach diesem § 9 ausgeschlossen.

§ 10 Gewährleistung

(1) Die Thomas-Krenn.AG weist den Kunden darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik derzeit nicht möglich ist, eine IaaS-Umgebung dem Kunden so bereitzustellen und zu betreiben, dass sie in allen Anwendungskombinationen absturz- und fehlerfrei funktioniert oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. Zudem gewährleistet die Thomas-Krenn.AG nicht, dass eine bereitgestellte IaaS-Umgebung den spezifischen Anforderungen eines Kunden genügt, insbesondere für bestimmte Anwendungen geeignet ist und frei von Schadsoftware ist.

(2) Soweit die vertragsgemäße Nutzung von Leistungen infolge eines Mangels aufgehoben ist, der der mietvertraglichen Mängelhaftung unterliegt, ist der Kunde für die Zeit, in der die Nutzung aufgehoben ist, von der Entrichtung der Vergütung für die beeinträchtigte Leistung befreit. Für die Zeit, während der die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Betrieb gemindert ist, hat der Kunde nur ein angemessen herab gesetztes Entgelt zu entrichten. Soweit für die von einem Mangel betroffene Leistung zwischen den Vertragsparteien gesonderte Service Level vereinbart wurden und diese eine Herabsetzung der Vergütung vorsehen, gelten für die Herabsetzung und einen etwaigen Ausschluss der Vergütungsverpflichtung die Regelungen des Service Level Agreements (**Anlage 1**) abschließend.

(3) Soweit Leistungen der Thomas-Krenn.AG der werkvertraglichen Mängelhaftung unterliegen, steht der Thomas-Krenn.AG das Wahlrecht über die Nacherfüllung zu. Ist die Thomas-Krenn.AG zur Mängelbeseitigung oder zur fehlerfreien Erneuerung nicht in der Lage, wird die Thomas-Krenn.AG dem Kunden Umgehungsmöglichkeiten (Workarounds) aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten sie als Nacherfüllung. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Bereitstellung der Leistung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme. Diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen der Thomas-Krenn.AG oder seiner Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

(4) Im Übrigen stehen Kunden bei Mängeln die gesetzlichen Rechte zu.

§ 11 Haftung auf Schadensersatz

(1) Die Haftung der Thomas-Krenn.AG auf Schadensersatz richtet sich nach § 11 der AGB. Ergänzend gelten die nachfolgenden Absätze 2 und 3.

(2) Die Thomas-Krenn.AG nutzt für bestimmte sicherheitsrelevante Datenübertragungen und -verbindungen eine Verschlüsselung durch TLS/ SSL. Die Datenkommunikation über das Internet kann trotz dessen nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Eine Haftung für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit ist daher ausgeschlossen, es sei denn hierüber besteht eine separate vertragliche Vereinbarung mit dem Kunden.

(3) Bei einem von der Thomas-Krenn.AG einfach fahrlässig verschuldeten Datenverlust haftet sie in diesen Fällen ausschließlich für Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten durch den Kunden nach § 4 Abs. 8 entstanden wären, insbesondere für die Kosten der

Rücksicherung von Daten. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die Thomas-Krenn.AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es (1) der Kunde unterlassen hat, ihm obliegende ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können oder dass (2) es der Kunde unterlassen hat, ihm obliegende Installationen von Patches oder Updates unverzüglich durchzuführen und diese zu nutzen.

§ 12 Vertraulichkeit

(1) Die Vertragsparteien verpflichtet sich, den Inhalt dieses Vertrages und die von der anderen Vertragspartei und/oder einem mit dieser im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen im Zusammenhang mit diesem Vertrag mündlich, schriftlich oder in sonstiger Weise offenbaren oder zur Kenntnis gelangten Informationen, Unterlagen und Dokumente (nachfolgend „**vertrauliche Informationen**“) während der Vertragslaufzeit und auch nach Beendigung geheim zu halten.

(2) Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind vertrauliche Informationen, die der empfangenden Vertragspartei bei Abschluss des Vertrags bereits bekannt waren, die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen.

(3) Die empfangende Vertragspartei verpflichtet sich zudem, vertrauliche Informationen ausschließlich für die Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden und sie weder direkt noch indirekt Dritten zu offenbaren, sondern nur solchen Mitarbeitern und Beratern zugänglich zu machen, welche die vertraulichen Informationen für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen und ihrerseits entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Mit der empfangenden Vertragspartei im Sinne von § 15 ff. AktG verbundene Unternehmen gelten nicht als Dritte im Sinne des vorstehenden Satzes, sofern diese Unternehmen gegenüber der empfangenden Vertragspartei entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und ihre Mitarbeiter und Berater ebenfalls entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet haben. Sämtliche Rechte an den vertraulichen Informationen verbleiben bei der jeweils offenbarenden Vertragspartei.

§ 13 Datenschutz

(1) Die Thomas-Krenn.AG erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Ergänzende Informationen hierzu finden sich in der Datenschutzerklärung auf der Webseite der Thomas-Krenn.AG.

(2) Der Kunde ist im Hinblick auf personenbezogene Daten, die er mittels der Leistungen der Thomas-Krenn.AG verarbeitet, allein Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Der Kunde hat die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben insoweit selbst sicherzustellen.

(3) Soweit die Thomas-Krenn.AG mit Bereitstellung seiner Leistungen für den Kunden personenbezogene Daten verarbeitet, schließen die Vertragsparteien den als **Anlage 2** zu diesem Vertrag beigefügten Auftragsverarbeitungsvertrag ab. Die Thomas-Krenn.AG wird die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

§ 14 Änderung dieser Bedingungen

Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, diese SGB-Cloud einseitig zu ändern, soweit dies zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen bzw. zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen notwendig ist. Sie wird den Kunden über die geänderten Regelungen in Textform informieren. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, sofern der Kunde nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs des Kunden steht es der Thomas-Krenn.AG frei, die Leistungen auf Basis der bisherigen SGB-Cloud zu erbringen oder dem Kunden unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist gemäß § 8 Abs. 2 zu kündigen.

§ 15 Schlussbestimmungen

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis sind die jeweiligen Datenverarbeitungsstandorte (Rechenzentren, die der IaaS-Umgebung zugrunde liegen), soweit nichts anderes bestimmt ist.

Anlage 1

Service Level Agreement (SLA)

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Dieses Service Level Agreement („**Service Level Agreement**“ bzw. kurz „**SLA**“) regelt und definiert Leistungsparameter („**Service Level**“) für die Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung einer IaaS-Umgebung durch die Thomas-Krenn.AG sowie die Festlegung von Gutschriften und anderen Maßnahmen als Folge einer Nichteinhaltung.
- (2) Sollten sich Regelungen in den SGB-Cloud oder den AGB der Thomas-Krenn.AG mit Regelungen dieses SLA ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem SLA Vorrang.

§ 2 Anwendungsbereich

Dieses SLA gelangt nicht zur Anwendung, solange sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet sowie in allen Fällen, die zurückzuführen sind auf:

- rechtliche oder regulatorische Vorgaben bzw. gerichtliche Anordnungen;
- Änderungen eines Dienstes oder einer Konfiguration, die vom Kunden durchgeführt worden ist oder in Auftrag gegeben worden ist;
- Sperrung einzelner Dienste oder eines gesamten Kundenaccounts aufgrund missbräuchlicher Nutzung durch den Kunden.

§ 3 Dienste der IaaS-Umgebung

- (1) Die von der Thomas-Krenn.AG an einem oder an mehreren Standorten dem Kunden bereitgestellte IaaS-Umgebung besteht aus steuernden, primären und sekundären Diensten. Alle nachfolgend unter (1) und (2) nicht genannten Dienste der IaaS-Umgebung, die sind sekundäre Dienste.
 - a) Steuernde Dienste
 - (i) **API** ist eine von der Thomas-Krenn.AG betriebene Schnittstelle, mit Hilfe derer sämtliche Konfigurationen an Diensten durch den Kunden vorgenommen werden. Die API basiert auf einer standardisierten RESTful-HTTP-Schnittstelle.
 - (ii) **API CLI** ist ein von der Thomas-Krenn.AG bereitgestelltes Command Line Interface, das die Bedienung der API der Thomas-Krenn.AG erlaubt.
 - (iii) **API GUI** ist ein von der Thomas-Krenn.AG bereitgestelltes und gehostetes Webinterface, das die Bedienung der API der Thomas-Krenn.AG erlaubt.

(iv) **Automation Services** sind von der Thomas-Krenn.AG betriebene Dienste, die anhand vom Kunden definierter Kriterien automatisiert bestimmte Aktivitäten vornehmen. Beispielsweise können automatisiert Snapshot von einzelnen virtuellen Festplatten erstellt- und archiviert werden, oder bei bestimmten Workload Parametern (z.B. Auslastung der CPU auf einem virtuellen Server) automatisiert weitere CPU-Ressourcen bereitgestellt werden.

b) Primäre Dienste

(i) Als **Compute- und Rechenressourcen** werden die Ressourcen der IaaS-Umgebung bezeichnet, die einen virtuellen Server bilden, insbesondere Prozessorkerne (CPU), Arbeitsspeicher (RAM), Netzwerkkarten (NIC) und Primärer Blockstorage (Storage).

(ii) **Upstream** ist die Verbindung zwischen der IaaS-Umgebung und dem Internet.

(iii) **Privates Netzwerk** ist die Verbindung zwischen mehreren virtuellen Servern eines Kunden über ein Software-Defined-Network (SDN).

(2) Die Thomas-Krenn.AG stellt zudem eine Schnittstelle an einem oder mehreren Standorten zur Verfügung, mit Hilfe der sich hochwertige IT-Dienste und Programme (z.B. S3-Storage, Load Balance, Firewall, Nachrichten Gateway, Datenbanken, Kubernetes Orchestrierung etc.) durch den Kunden anfordern lassen (sog. Managed Platform-as-a-Service (PaaS) Dienste, „PaaS“).

§ 4 Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Überwachung

(1) Die Thomas-Krenn.AG gewährleistet die in nachfolgender Tabelle genannte Verfügbarkeit („Verfügbarkeit“) im Kalendermonat in Bezug auf die in § 3 genannten Dienste. Ein Kalendermonat bezieht sich auf einen Monat mit rechnerisch 30,5 Tagen, unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.

| Dienst | Verfügbarkeit | Kriterium | Beispiele |
|------------------------|---------------|--------------------------------------|--|
| Primärer Dienst | 99,99% | Unterbrechung eines primärer Diensts | <p>SLA verletzt: Upstream ist aus mindestens zwei unterschiedlichen Regionen der Welt für zwei aufeinanderfolgende Messpunkte nicht erreichbar.</p> <p>SLA nicht verletzt: ein CPU-System friert unangekündigt ein. Die Überwachungssensorik erkennt diesen Zustand korrekt innerhalb einer Toleranz von 120 Sekunden und führt gemäß den Einstellungen des Kunden eine Autorecovery-Prozedur durch.</p> |

| | | | |
|--------------------------|--------|---|--|
| Steuernder Dienst | 99,99% | Nichterreichbarkeit von API-Schnittstellen bzw. Nichtausführung von API-Kommandos oder nicht pünktlich ausgeführte Automation Services. | <p>SLA verletzt: von 10.000 Anfragen eines Kunden an die API der Thomas-Krenn.AG, kommt es zu mehr als einem Fehler.</p> <p>SLA nicht verletzt: bei 100.000 API Anfragen kommt es zu einem fehlgeschlagenen API-Request</p> <p>SLA verletzt: Ein Load Balancer-Service ist für mehr als 264 Sekunden im jeweiligen Abrechnungsmonat nicht verfügbar bzw. die Funktion ist gestört.</p> <p>SLA verletzt: Ein PaaS Datenbank-Cluster beantwortet für mehr als 264 Sekunden im jeweiligen Monat keine Anfragen.</p> |
| PaaS | 99,99% | Unterbrechung des Betriebs oder der Erreichbarkeit des jeweiligen PaaS Dienstes. | |
| Sekundär | 99,9% | Sekundäre Services stehen nicht zur Verfügung oder erzeugen einen nicht betriebsrelevanten Fehler. | Ein Sekundärer Service steht für mehr als 44 Minuten im jeweiligen Monat nicht zur Verfügung. |

- (2) Die in Absatz 1 genannten Dienste sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der in Absatz 1 vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden bzw. erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{(vereinbarte Verfügbarkeitszeit - ungeplante Ausfallzeit)}}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

- (3) Der Zeitraum, in dem die Thomas-Krenn.AG die geschuldeten Leistungen zu erbringen hat, beträgt 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen in der Woche (nachfolgend „**vereinbarte Verfügbarkeitszeit**“).
- (4) Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Leistungen innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit („**ungeplante Ausfallzeit**“) definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die
- a) die Thomas-Krenn.AG nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von IT-Systemen oder sonstigen technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des von der Thomas-Krenn.AG vertraglich übernommenen Verantwortungsbereichs beruhen; insbesondere
 - Ausfälle, die durch eingehende Angriffe (z.B. DDoS-Attacken) verursacht wurden;

- Ausfälle, die von der Thomas-Krenn.AG nicht direkt zu vertreten sind (wie z.B. externe DNS-Serverprobleme, Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle und der Betriebsleistungen von der Thomas-Krenn.AG);
 - Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht wurden;
 - Ausfälle, die durch den Kunden herbeigeführte Überlastung und / oder fehlerhafte bzw. unsachgemäße Nutzung und Bedienung der von der Thomas-Krenn.AG bereitgestellten Leistungen entstanden sind;
 - Ausfälle, die durch unterbliebene Mitwirkungshandlungen von dem Kunden oder von durch den Kunden beauftragte Dritter verursacht wurden;
- b) nach nachfolgendem Absatz 5 vereinbarungsgemäß durchgeführte geplante Wartungsarbeiten bzw. mit dem Kunden anderweitig vereinbarte Wartungsarbeiten;
- c) unvorhergesehen erforderliche, von der Thomas-Krenn.AG nicht zu vertretende Wartungsarbeiten;
- d) unvorhergesehen erforderliche Ereignisse (z.B. kritische Sicherheitspatches, die eine unangekündigte Wartung erfordern).
- (5) Vereinbarungsgemäß führt die Thomas-Krenn.AG planbare Wartungsarbeiten (z.B. für nicht-kritische Updates) in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr durch. Die Thomas-Krenn.AG betreibt grundsätzlich eine Zero-Downtime-Architektur, was bedeutet, dass die überwiegende Mehrheit der Updates keine Auswirkungen auf die Leistungen hat. Sollten Wartungsarbeiten dennoch Leistungen vom Kunden betreffen bzw. unterbrechen (z.B. wenn mehr als eine Leistungskomponente gleichzeitig betroffen ist), kündigt die Thomas-Krenn.AG derart planbare Wartungsarbeiten dem Kunden mindestens drei Werktage im Voraus per E-Mail an.
- (6) Abweichend zu vorstehendem Absatz 5 werden Wartungsarbeiten oder Force-Upgrades an Plattformdiensten (insbesondere Verwaltungs-Plattformen) dem Kunden per E-Mail und im Benachrichtigungscenter des Partner- und Cloud-Panels mindestens 3 Wochen vor der Wartung angekündigt. Wenn möglich wird ein Zeitfenster zwischen der Thomas-Krenn.AG und dem Kunden vereinbart.
- (7) Wartungsarbeiten an einzelnen Komponenten, auf die nur ein Kunde Zugriff hat (z.B. dedizierte Hardware), werden im Einzelfall mit dem Kunden abgestimmt und nach Möglichkeit im beiderseitigen Einvernehmen zu einem für den Kunden günstigen Zeitpunkt durchgeführt.
- (8) Wartungsarbeiten können unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung durchgeführt, wenn Ereignisse eintreten, die ein sofortiges Handeln (z.B. Gefahr im Verzug, kritische Patches, wesentliche Beeinträchtigungen der IT-Sicherheit) erfordern.
- (9) Die in Absatz 1 genannten Dienste unterliegen einer dauerhaften Überwachung. Dabei kommen eine Vielzahl an Sensoren und Überwachungstechnologien zum Einsatz, um eine etwaige Störung bereits vor Eintreten (sog. Predictive Failure Detection, „PFD“) zu identifizieren und automatisiert geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um vom Kunden genutzte Dienste in eine nicht von einer eintretenden Störung betroffene Zone zu verschieben. Weiterhin kommen reaktive Instrumente zum Einsatz, die bei Eintreten einer Störung automatisiert die Wiederherstellung des vom Kunden genutzten Dienstes durchführen und im Bedarfsfall automatisiert entsprechende IT-Experten der Thomas-Krenn.AG alarmiert und in die Entstörung einbindet. Zur Sicherstellung der PFD ist es erforderlich, dass die Thomas-Krenn.AG Sensorinformationen sammelt und automatisiert (sog. Machine Learning) verarbeitet (sog.

Profiling). Dabei werden insbesondere Workloads des Kunden erfasst, Verhalten bestimmter Workloads, automatisierte Vorgänge gegen die API der Thomas-Krenn.AG durch Kunden, Reaktionsverhalten der Hard- und Software, Temperaturinformationen von Hardwarekomponenten und Sensoren, Spannungsversorgung und statistisch relevante Daten über das Verhalten der von der Thomas-Krenn.AG betriebenen Plattform einschließlich genutzter PaaS Dienste. Im Rahmen der PFD werden keine personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO erhoben und verarbeitet.

- (10) Der Upstream der Thomas-Krenn.AG wird aus verschiedenen Regionen der Welt überwacht. Dabei kommen zum Teil externe Dienstleister zum Einsatz, die dem NOC der Thomas-Krenn.AG erlauben, eine Messung von Latenzen, Paketverlusten sowie Änderungen von Routing-Wegen zu protokollieren. Der Upstream gilt als nichtverfügbar, sobald zwei aufeinanderfolgende Überprüfungen aus mindestens zwei unterschiedlichen Regionen der Welt eine Nichterreichbarkeit ergeben haben.

§ 5 Reaktionszeiten

- (1) Die Reaktionszeit für Störungen der Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle beträgt innerhalb der Geschäftszeiten 30 Minuten und außerhalb der Geschäftszeiten 120 Minuten (Geschäftszeiten sind Zeiten von 07:00 Uhr bis 22:30 Uhr an Werktagen, außer an bundeseinheitlichen und in Bayern geltenden Feiertagen, Heiligabend und Silvester.). Als Reaktionszeit gilt das Zeitfenster zwischen der qualifizierten Störungsmeldung des Kunden per Telefon, E-Mail oder Ticket und der Störungsbestätigung durch die Thomas-Krenn.AG per E-Mail. Die Reaktionszeit beginnt folglich mit Eingang der Meldung von dem Kunden bei der Thomas-Krenn.AG. Sie ist eingehalten, wenn der Kunde innerhalb der Reaktionszeit erste Informationen bzw. Mitteilungen zu den möglichen Ursachen der Störung der Störung oder der Problemlösung erhält bzw. wenn die Thomas-Krenn.AG den ersten qualifizierten Versuch zur Störungsanalyse und Störungsbehebung unternimmt.
- (2) Es steht im pflichtgemäßen Ermessen der Thomas-Krenn.AG, welches Mittel die Thomas-Krenn.AG für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Die Thomas-Krenn.AG kann bis zur vollständigen Beseitigung der Störung, wenn möglich, eine Behelfslösung („work around“) bereitstellen, sollten sich die Störungen nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

§ 6 Meldung einer Störung, Technischer Support

Der Kunde ist verpflichtet, der Thomas-Krenn.AG erkennbare Störungen der Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder -ausfälle unverzüglich dem technischen Support per E-Mail oder Ticketsystem mitzuteilen. Der Kunde soll dabei die Probleme so exakt wie möglich schildern. Der technische Support leistet zudem Unterstützung und Beratung bei der Störungsbeseitigung. Für jedes Anliegen des Kunden vergibt die Thomas-Krenn.AG eine Bearbeitungsnummer („Ticket“).

§ 7 Entgelt

Das Entgelt für die Erbringung der Leistungen ist im Hauptvertrag geregelt. Die Einhaltung der in dem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.

§ 8 Gutschrift

- (1) Für den Fall der Nichteinhaltung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit vereinbaren die Parteien als Pönale eine Minderung der monatlichen Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen im jeweils betroffenen Monat, die die Thomas-Krenn.AG dem Kunden in Form einer Gutschrift auf der folgenden Rechnung wie folgt gewährt wird:

| Service Level – Verfügbarkeit | | Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung |
|-------------------------------|--------|---|
| von | bis | |
| 99,99% | 99,50% | 5% |
| 99,50% | 99,00% | 10% |
| 99,00% | 98,00% | 20% |
| 98,00% | 97,00% | 40% |
| 97,00% | 96,00% | 60% |
| 96,00% | 95,00% | 80% |
| unter 95,00% | | 100% |

- (2) Maßgeblich für die Erreichung des SLA sind ausschließlich die von der Thomas-Krenn.AG für jeden Dienst automatisiert erfassten und ausgewerteten Daten. Eine Anzeigepflicht des Kunden besteht nicht. Sollten etwaige Messungen des Kunden von den Messungen der Thomas-Krenn.AG um mehr als 10 % zu Ungunsten des Kunden abweichen, so werden die Parteien eine gemeinsame Analyse der Ursachen und Messmethoden durchführen. Der Thomas-Krenn.AG steht es nach eigenem Ermessen frei, zukünftige Messungen entsprechend anzupassen.
- (3) Die Gutschrift setzt sich im Falle einer zeitbasierten Messung aus der auf 5 Minuten aufgerundeten Dauer einer Nichtverfügbarkeit, multipliziert mit dem Faktor 10 auf die anfallenden Gebühren aller unmittelbar betroffener Leistungen zusammen. Im Falle der Verletzung eines SLA bezogen auf aktivitätsbasierte Messungen, berechnen sich die Gutschriften aus dem Basispreis pro Aktivität, analog zu der zeitbasierten Messung mit dem Faktor 10.
- (4) Die Höhe kumulierter Gutschriften sind gedeckelt auf den durchschnittlichen monatlichen Umsatz des Kunden in den zurückliegenden drei Monaten, höchstens aber auf den im Kalenderjahr angefallenen Gesamtumsatz des Kunden.

§ 9 Laufzeit

Dieses SLA tritt mit Vertragsbeginn in Kraft und endet automatisch mit Beendigung des Vertrags über IaaS-Leistungen mit der Thomas-Krenn.AG.

§ 10 Schlussbestimmungen

- (1) Sollte sich eine der Bestimmungen dieses SLA oder eine später in dieses aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise als unwirksam erweisen oder sollte das SLA eine Lücke

enthalten, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen hiervon unberührt. Es ist ausdrücklich der Wille der Parteien, hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unter allen Umständen aufrecht zu erhalten und damit § 139 BGB abzubedingen. An die Stelle der unwirksamen Regelung oder zum Schließen der Lücke soll eine gesetzlich zulässige Regelung treten, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

- (2) Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, die auf diesem SLA beruhenden Rechten und Pflichten auf Dritte, insbesondere auf Subunternehmer, zu übertragen.
- (3) Änderungen sowie Ergänzungen dieses SLA bedürfen der Schriftform, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.

Anlage 2

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

zwischen

dem in der Auftragsbestätigung
genannten **Kunden**

– Verantwortlicher –
(nachstehend „**Auftraggeber**“ genannt)

und der

Thomas-Krenn.AG
Speltenbach-Steinäcker 1
94078 Freyung

– Auftragsverarbeiter –
(nachstehend „**Auftragnehmer**“ genannt)

§ 1 Gegenstand und Dauer des Auftrags

- (1) Gegenstand des Auftrags ist die Bereitstellung von IT-Infrastrukturleistungen im Bereich Cloud Computing und dem Cloud-Service-Modell „Infrastructure as a Service (IaaS)“ und weiterer Leistungen im Rahmen des zwischen den Vertragsparteien durch Bestellung über die Webseite der Thomas-Krenn.AG oder in einer anderen Vereinbarung vereinbarten Umfangs (nachfolgend „**Hauptvertrag**“). Im Zuge der Leistungserbringung des Auftragnehmers kann ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers nicht ausgeschlossen werden.
- (2) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
- (3) Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) richtet sich nach der Dauer der Erbringung von Leistungen des Auftragnehmers an den Auftraggeber auf Grundlage des Hauptvertrags.

§ 2 Konkretisierung des Vertragsinhalts

- (1) Umfang, Art und Zweck der Zugriffsmöglichkeit des Auftragnehmers auf Daten des Auftraggebers ergeben sich aus den mit dem Auftragnehmer im Hauptvertrag und den dort enthaltenen weiteren Anlagen vereinbarten IT-Leistungen. Zugriffsmöglichkeiten bestehen in diesem Rahmen insbesondere:
 - bei der Bereitstellung von virtuellen IaaS-Umgebungen,
 - bei der technischen Administration der IaaS-Umgebung sowie bei der Erbringung von Installations-, Konfigurations- und Support-Leistungen,

- bei sonstigen Support-Tätigkeiten und Unterstützungsleistungen.

Zum Zwecke der Vertragserfüllung kann ein Zugriff des Auftragnehmers auf die unter nachfolgendem Absatz 2 aufgeführten Daten nicht ausgeschlossen werden.

(2) Art der Daten

Die von der Auftragstätigkeit betroffenen Datenkategorien von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und Beschäftigten des Auftraggebers lauten wie folgt:

- Stamm- und Adressdaten,
- Kontaktdaten,
- Mitarbeiterdaten,
- Vertragsdaten,
- Protokolldaten,
- Verkehrsdaten,
- Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail).

(3) Kreis betroffener Personen

(4) Der Kreis der durch den Umgang mit den Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen umfasst:

- Kunden und potentielle Kunden des Auftraggebers,
- Lieferanten/Dienstleister und Geschäftspartner des Auftraggebers,
- Mitarbeiter, Auszubildende.

§ 3 Technisch-organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragnehmer ergreift in seinem Verantwortungsbereich alle erforderlichen technisch-organisatorische Maßnahmen gem. Art. 32 DSGVO zum Schutz der personenbezogenen Daten. Die von dem Auftragnehmer insoweit ausgewählten Maßnahmen sind in **Anhang 1** „Technische und organisatorische Maßnahmen“ dokumentiert und sind Bestandteil dieser Vereinbarung.
- (2) Die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer zukünftig gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind durch den Auftragnehmer zu dokumentieren.
- (3) Der Auftragnehmer ermöglicht und unterstützt die Prüfung der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen vor Beginn sowie während der Verarbeitung durch den Auftraggeber und informiert den Auftraggeber auf dessen Anfrage über die an einem Datenverarbeitungsstandort implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen

§ 4 Rechte von betroffenen Personen

- (1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich mittels geeigneter technisch-organisatorischer Maßnahmen bei der Beantwortung und Umsetzung von Anträgen betroffener Personen hinsichtlich ihrer Datenschutzrechte. Er darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter

Weisung des Auftraggebers beauskunften, portieren, 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 die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung sowie Datenportabilität nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

§ 5 Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat, zusätzlich zur Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags, weitere gesetzliche Pflichten nach der DSGVO einzuhalten und gewährleistet insofern insbesondere die Einhaltung folgender Pflichten:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DSGVO ausübt. Dessen Kontaktdaten sind auf der Datenschutzerklärung auf der Webseite von der Thomas-Krenn.AG zugänglich.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. 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, insbesondere eine bestehende Weisungs- und Zweckbindung vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die berechtigterweise Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten, einschließlich der in diesem Auftrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- d) 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.
- e) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach § 8 dieses Auftrags.
- f) Der Auftragnehmer meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an den Auftraggeber in der Weise, dass der Auftraggeber seinen gesetzlichen Pflichten, insbesondere nach Artt. 33, 34 DSGVO nachkommen kann.
- g) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich im Rahmen bestehender Informationspflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und Betroffenen und stellt ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung.
- h) Soweit der Auftraggeber zur Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung verpflichtet ist, unterstützt ihn der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der Art der

Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Gleiches gilt für eine etwaig bestehende Pflicht zur Konsultation der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde.

§ 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 in Anspruch nimmt, z.B. Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Reinigungsleistungen oder Bewachungsdienstleistungen. Wartungs- und Prüfleistungen stellen dann ein Unterauftragsverhältnis dar, wenn sie für IT-Systeme erbracht werden, die im Zusammenhang mit einer Leistung des Auftragnehmers nach diesem Vertrag erbracht werden. 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 zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.
- (2) Der Auftraggeber ist grundsätzlich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer an sorgfältig ausgewählte Drittunternehmen Unteraufträge erteilt. Der Auftragnehmer hat bei der Vergabe von Unteraufträgen die Anforderungen der DSGVO zu beachten und die vertragliche Vereinbarung mit dem Unterauftragnehmer so zu gestalten, dass sie den in dieser Vereinbarung festgelegten Datenschutzerfordernungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber und den Vorgaben der DSGVO entsprechen.
- (3) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der derzeit eingesetzten Unterauftragnehmer zu, die in der als **Anhang 2** beigefügten Subunternehmerliste genannt sind. Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass dem Auftraggeber eine aktuelle Liste der zum jeweiligen Zeitpunkt eingesetzten Unterauftragnehmer („Subunternehmerliste“) im Account des Kunden stets zum Abruf zur Verfügung steht.

§ 7 Internationale Datentransfers

- (1) Jede Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation bedarf der Zustimmung des Auftraggebers sowie der Einhaltung der Vorgaben zur Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer nach Kapitel V der DSGVO.
- (2) 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.
- (3) Soweit der Auftraggeber eine Datenübermittlung an Dritte in ein Drittland anweist, ist er für die Einhaltung von Kapitel V der DSGVO verantwortlich.

§ 8 Kontrollrechte des Auftraggebers

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

wird dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen. Kosten, die dem Auftragnehmer durch seine Unterstützungshandlung entstehen, sind ihm im angemessenen Umfang zu erstatten.

- (2) Der Nachweis der technisch-organisatorischen Maßnahmen zur Einhaltung der besonderen Anforderungen des Datenschutzes allgemein sowie solche, die den Auftrag betreffen, kann erfolgen durch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren).

§ 9 Weisungsbefugnis des Auftraggebers

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten nur auf Basis dokumentierter Weisungen des Auftraggebers, es sei denn er ist nach dem Recht des Mitgliedstaats oder nach Unionsrecht zu einer Verarbeitung verpflichtet. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform). Die anfänglichen Weisungen des Auftraggebers werden durch diesen Vertrag festgelegt.
- (2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich 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, sowie technisch erforderliche Datenreplikationen im Rahmen einer verteilten, standortübergreifenden Cloud-Nutzung.
- (2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens aber 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.

Anhang 1 (zu Anlage 1: AV-Vertrag)**Technische und organisatorische Maßnahmen
(TOM) i.S.d. Art. 32 DSGVO**

der Thomas-Krenn.AG, Speltenbach-Steinäcker 1, 94078 Freyung („Auftragnehmer“)

Stand: 2. Mai 2024

1. Gegenstand und Geltungsbereich

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 zum angestrebten Schutzzweck steht. Unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen, erfüllt der Auftragnehmer diesen Anspruch für die im Hauptvertrag genannten Leistungen am vereinbarten Standort der Datenverarbeitung (Rechenzentrum) durch die nachfolgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen („TOM“).

Bei der Auswahl der Maßnahmen wurden die vier Schutzziele des Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO, namentlich die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme, berücksichtigt, um eine rasche Wiederherstellung nach einem physischen oder technischen Zwischenfall zu gewährleisten. Alle TOMs werden gemäß Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO regelmäßig auf ihre Wirksamkeit hin geprüft.

2. Pseudonymisierung

Pseudonymisierung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten in der Weise, dass sie ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen, dass die personenbezogenen Daten nicht einer identifizierten oder identifizierbaren Person zugewiesen werden.

Die Pseudonymisierung und Anonymisierung von Daten des Auftraggebers ist grundsätzlich nicht Gegenstand der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen, sofern hierzu im Hauptvertrag nicht ausdrücklich eine gesonderte Vereinbarungen getroffen wurde.

3. Verschlüsselung

Die Verschlüsselung transformiert einen Klartext in Abhängigkeit von einer Zusatzinformation, den sog. „Schlüssel“, in einen Geheimtext (Chiffre), der für diejenigen Personen, die den Schlüssel nicht kennen, nicht entzifferbar sein soll.

Der Auftragnehmer gewährleistet die Verschlüsselung der Daten in organisatorischer Hinsicht durch Passwortrichtlinien und Passwortvergaben sowie in technischer Hinsicht durch den Einsatz von gängigen Verschlüsselungstechnologien (v.a. bei der Speicherung, „at rest“) sowie einem Einsatz von Virtual Private Networks (VPN) bei Remote-Zugriffen.

4. Fähigkeit der Vertraulichkeit (Art. 32 Abs.1 lit. b DSGVO)

Die Vertraulichkeit bezieht sich auf den Schutz personenbezogener Daten vor unbefugter Preisgabe, insbesondere durch Zutritts-, Zugangs-, Zugriffs- und Trennungskontrolle.

4.1 Zutrittskontrolle

Gegenstand der Zutrittskontrolle sind Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den körperlichen Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Geländesicherheit, insb. Zäune und andere räumliche Begrenzungen ● Gebäudesicherheit, insb. Sicherung von Rechenzentrumsräumen, Gebäudeschächten und Türen ● Alarmanlagen, Sicherheitsschlösser, Schließsysteme ● Videoüberwachung | <ul style="list-style-type: none"> ● Besucheranmeldung ● Besucherbücher und -protokolle ● Verpflichtung für Mitarbeiter und Gäste, Ausweise zu tragen ● Empfangspersonal zur Personenkontrolle ● Sorgfältige Auswahl von Reinigungs- und Wachpersonal |

4.2 Zugangskontrolle

Gegenstand der Zugangskontrolle sind Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen zu verwehren. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Sichere VPN-Verbindung ● Verschlüsselung von Datenträgern ● Firewalls ● Verriegelung von Racks ● Authentifikation, Passwörter ● Zwei-Faktor Authentifizierung | <ul style="list-style-type: none"> ● Benutzerrechte und Schlüsselregelungen ● Passwortregeln ● Einsatz von vertrauenswürdigen Personal für die Bereiche Sicherheit und Reinigung ● Zuordnung von Benutzerrechten |

1.3 Zugriffskontrolle

Gegenstand der Zugriffskontrolle sind 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. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Protokollierung von Zugriffen ● Verschlüsselung von Datenträgern ● Identifizierungs- und Authentifizierungssystem ● Sichere Datenträgeraufbewahrung | <ul style="list-style-type: none"> ● Berechtigungskonzepte ● Passwortregeln ● Datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern durch Dienstleister |

1.4 Trennungskontrolle

Gegenstand der Trennungskontrolle ist die getrennte Verarbeitung von zu unterschiedlichen Zwecken erhobenen Daten. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Verschlüsselung von Daten ● Trennung der für verschiedene Zwecke gespeicherten Daten | <ul style="list-style-type: none"> ● Mandantentrennung ● Auf jeweilige Datensätze angepasste Datenbankrechte, Berechtigungskonzepte |

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

Integrität bezeichnet die Sicherstellung der Korrektheit (Unversehrtheit) von Daten und der korrekten Funktionsweise von Systemen. Wenn der Begriff Integrität auf „Daten“ angewendet wird, drückt er aus, dass die Daten vollständig und unverändert sind. Der Auftragnehmer gewährleistet die Integrität der Daten insbesondere durch Weitergabe- und Eingabekontrolle.

2.1 Weitergabekontrolle

Gegenstand der Weitergabekontrolle sind 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. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● VPN-Technologien | <ul style="list-style-type: none"> ● Regelmäßige Überprüfung von Abruf- und Übermittlungsvorgängen ● Anfertigung eines Verfahrensverzeichnis |

2.2 Eingabekontrolle

Gegenstand der Eingabekontrolle sind Maßnahmen zur nachträglichen Überprüfung und Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind. Der Auftragnehmer gewährleistet dies wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Protokolle | <ul style="list-style-type: none"> ● Berechtigungskonzepte ● Zugriffsberechtigungen |

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

Die Verfügbarkeit von Dienstleistungen, Funktionen eines IT-Systems, IT-Anwendungen oder IT-Netzen oder auch von Informationen ist vorhanden, wenn diese von den Anwendern stets wie vorgesehen genutzt werden können. Systeme sind belastbar, wenn sie so widerstandsfähig sind, dass ihre Funktionsfähigkeit selbst bei starkem Zugriff bzw. starker Auslastung gegeben ist. Der Auftragnehmer gewährleistet die Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Daten wie folgt:

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Klimatisierung der Serverräume ● Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) ● Feuer- und Rauchmelder ● Feuerlöscher | <ul style="list-style-type: none"> ● Notfall-Management |

4. Fähigkeit der Wiederherstellbarkeit der Verfügbarkeit und des Zugangs (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

Der Auftragnehmer gewährleistet die Wiederherstellbarkeit der Verfügbarkeit und des Zugangs nach Sicherheitsvorfällen durch Notfallkonzepte und die Durchführung von Penetrationstests.

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

Der Auftragnehmer gewährleistet die regelmäßige Überprüfung der Datensicherungsmaßnahmen durch Maßnahmen zur Umsetzung datenschutzrechtlicher Vorgaben (Art. 25 Abs. 2 DSGVO), insbesondere durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Data Privacy by Design and by Default), wie Beschränkung der Speicherfrist oder des Zugangs zu Daten, sowie Maßnahmen, die gewährleisten, dass im Rahmen der Auftragsverarbeitung personenbezogenen Daten nur nach Weisung des Auftraggebers verarbeitet werden können, wie z.B. sorgfältige Auswahl von Auftragnehmern und die Vereinbarung von Kontrollrechten.

Anhang 2 (zu Anlage 1: AV-Vertrag)**Subunternehmerliste**

Stand: 2. Mai 2024

| Unterauftragnehmer | Anschrift / Land | Leistung |
|---------------------------|---|---|
| gridscale GmbH | Oskar-Jäger-Str. 173 50825 Köln Deutschland | Betrieb und Administration der IaaS-Umgebung durch Bereitstellung einer Software sowie weitere Unterstützungsleistungen |
| EXTRA Computer GmbH | Brühlstraße 12 89537 Giengen an der Brenz Deutschland | Bereitstellung von Speicherplatz in der exone.Cloud / Veeam Cloud Backup (VCC) |