



Kulzer cara Produktpaket Verkaufsbedingungen

1. Lieferzeit

Der Beginn der Lieferzeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen voraus und steht unter dem Vorbehalt, dass Kulzer selbst richtig und rechtzeitig beliefert wird.

2. Eigentumsvorbehalt

Das Produkt bleibt bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung im Eigentum von Kulzer. Es gelten Kulzer's Allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen. Die aus einem Schadensfall entstehenden Forderungen gegen den Versicherer oder dritte Personen tritt der Kunde schon jetzt in Höhe des Rechnungswertes der Lieferung an Kulzer ab. Diese Abtretung wird von Kulzer angenommen. Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, ist dem Kunden jede Verfügung über das Produkt oder einzelne Komponenten ohne Zustimmung von Kulzer untersagt. Wenn das unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Produkt von Dritten gepfändet oder sonst in Anspruch genommen wird, muss der Kunde dies Kulzer unverzüglich anzeigen. Der Kunde muss Kulzer das Pfändungsprotokoll und eine Aufstellung der gepfändeten Komponenten übersenden. Wird die Ware aus Eigentumsvorbehalt zurückgenommen, hat Kulzer Anspruch auf Ausgleich der Aufwendungen, Gebrauchsüberlassung und Wertminderung. Nach seiner Wahl kann Kulzer Ausgleichsansprüche konkret oder pauschal mit 20 % des Preises pro Jahr berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass Ausgleichsansprüche nicht oder in geringerer Höhe entstanden sind.

3. Annahmeverzug

Wenn der Kunde nach Ablauf einer ihm gesetzten, angemessenen Nachfrist die Annahme verweigert oder vorher endgültig und ernsthaft erklärt, das Produkt nicht abzunehmen, ist Kulzer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz statt der Leistung von pauschal 15 % des Preises zu verlangen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt ebenso vorbehalten wie dem Kunden der Nachweis, dass tatsächlich kein Schaden entstanden ist oder der entstandene Schaden wesentlich geringer als die vorgenannte Pauschale ist.

4. Ansprüche bei Mängeln bestehen wie folgt:

4.1 Kulzer haftet dafür, dass das Produkt die genannten Komponenten umfasst, nach dem Benutzerhandbuch einsetzbar ist und der dort niedergelegten Beschreibung entspricht. Rechte wegen Mängeln bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit, Gebrauchstauglichkeit oder bei natürlicher Abnutzung.

4.2 Der Kunde muss das Produkt bei Anlieferung auf Transportschäden und andere offensichtliche Schäden untersuchen, eine entsprechende Dokumentation fertigen und festgestellte Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Eingang des Produkts beim Kunden gegenüber Kulzer schriftlich anzeigen. Die schriftliche Anzeige kann an die Postadresse Kulzer GmbH, Customer Service Center, Leipziger Straße 2, 63450 Hanau am Main, an die E-Mail-Adresse cara-germany@kulzer-dental.com oder per Telefaxnr. 0800 - 437 23 29 erfolgen.

4.3 Rechte wegen Mängeln bestehen nur, wenn die Mängel sieben Tage nach Feststellung angezeigt wurden, das Produkt nach dem Benutzerhandbuch in Betrieb genommen und eingesetzt wurde, das Produkt nicht verändert wurde, Teile des Produkts nur im Rahmen des gelieferten Pakets verwendet wurden, insbesondere auf dem mitgelieferten PC nur die zum Produkt gehörende Software installiert wurde und das Produkt keine vom Kunden verursachten Schäden aufweist. Bei Update-Lieferungen sowie Upgrades der Software sind die Rechte bei Mängeln auf die Neuerung der jeweiligen Lieferung gegenüber dem bisherigen Versionsstand beschränkt.

4.4 Soweit das Produkt Mängel aufweist, kann Kulzer diese über die Telefonhotline beseitigen; soweit dies nicht zur Mängelbeseitigung führt, kann Kulzer nach eigenem Ermessen diese durch Reparatur beseitigen oder das fehlerbehaftete Systemteil austauschen. Wählt Kulzer bei mangelhafter Software die Ersatzlieferung, ist Kulzer auch zur Lieferung einer neuen Softwareversion mit mindestens gleichwertigem Funktionsumfang berechtigt, es sei denn, dies ist dem Kunden unzumutbar. Eine erneute Einarbeitung des Kunden in eine gegebenenfalls geänderte Softwarestruktur oder Anwenderführung begründet grundsätzlich keine Unzumutbarkeit. Setzt der Kunde Kulzer eine angemessene Nachfrist und verstreicht diese Nachfrist fruchtlos oder ist die Nacherfüllung unmöglich, wird diese von Kulzer verweigert, ist sie dem Kunden in jeder Hinsicht unzumutbar oder schlägt sie trotz hinreichender Gelegenheit zur Nachbesserung fehl, hat der Kunde das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) zu verlangen.

4.5 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate, gerechnet ab Installation des Produktes durch Kulzer beim Kunden; ist im Einzelfall die Installation durch Kulzer nicht gewünscht, beginnt die Verjährung mit Ablieferung beim Kunden.

4.6 Kulzer liefert in eigenem Namen, hat das Produkt aber nicht selbst hergestellt, soweit in der Produktbeschreibung nichts Abweichendes bestimmt ist.

5. Beschränkte Gewährleistung/Garantie und Reparaturen.

Reparaturen, Austauschleistungen und Wartungen innerhalb und außerhalb der Verjährungsfrist von Rechten des Kunden bei Mängeln sind ausschließlich durch von Kulzer autorisiertes Fachpersonal durchzuführen. Das durch diesen Vertrag erworbene Produkt darf nur zum vertragsgemäßen Zweck und sachgemäß gebraucht werden. Dies bezieht sich auf alle Komponenten des Produkts und auch Produkte Dritter, wie dem PC-Paket. Soweit der Kunde auch das PC-Paket nutzt, wird darauf hingewiesen, dass der PC nur zur Verwendung mit der bei Lieferung installierten cara Hard-/Software genutzt werden darf. Es dürfen keine Internetanwendungen, außer der Scanner-Software und den vom cara Support erforderlichen Remote-Support-Programmen, auf dem Gerät genutzt werden. Diese Beschränkung dient der Systemsicherheit und beugt dem Befall durch Viren und Schadsoftware vor. Eine Verletzung dieser Beschränkung kann den Verlust der Garantie sowohl gegenüber Kulzer als auch gegenüber einbezogenen Dritten zur Folge haben.

6 Allgemeine Haftung und Haftungsbeschränkung

6.1 Für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit, für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz, für von Kulzer arglistig verschwiegene Mängel sowie im Falle ausdrücklich übernommener Garantien für die Beschaffenheit des Produkts haftet Kulzer nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Kulzer haftet aus der Verletzung von Kardinalpflichten, also der wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrages bilden und entscheidend für den Abschluss des Vertrages waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Sofern Kulzer diese Kardinalpflichten (nur) leicht fahrlässig verletzt hat, ist die Haftung von Kulzer auf den Betrag begrenzt, der für Kulzer zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistung vorhersehbar war. Kulzer haftet nicht für Schäden des Kunden, die durch das Aufspielen nicht zum Produkt gehörender Software auf den PC verursacht wurden.

6.2 Kulzer haftet nicht für Datenverluste, es sei denn, die Datenverluste beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Kulzer. Der Kunde hat die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen zu treffen, um sich gegen Datenverluste abzusichern.

6.3 In jedem Fall ist die Haftung von Kulzer, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf die Höhe des Preises gemäß Ziffer F.2 Satz 1 beschränkt.

6.4 Soweit die Haftung von Kulzer nach 6.1 bis 6.3 beschränkt ist, gilt diese Haftungsbeschränkung auch für die gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Kulzer.

6.5 Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden auf Ersatz unmittelbarer oder mittelbarer Schäden ausgeschlossen.

6.6 Eine weitergehende Haftung eines Dritten als Hersteller des Produktes gegenüber dem Kunden (Herstellergarantie) bleibt von den Haftungsbeschränkungen nach 4.3, 4.5, 6.1 bis 6.3 unberührt.

7. Besondere Bestimmungen zur Software und Softwarenutzung

Soweit im Produkt Software enthalten ist, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

7.1 Rechteinräumung. Der Kunde erhält ein nicht exklusives Recht zur Installation und Nutzung der Software auf dem gelieferten PC, auch soweit sie in der Hardware bereits vorinstalliert ist.

7.2 Die Software wird entsprechend der Produktbeschreibung auf Dauer oder auf Zeit überlassen.

7.2.1 Überlassung auf Dauer. Soweit die Software auf Dauer überlassen, mithin verkauft wird, kann der Kunde die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials auf Dauer an Dritte veräußern oder verschenken, vorausgesetzt, der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung dieser Vertragsbedingungen ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem Dritten alle Programmkopien einschließlich Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des Kunden zur Nutzung der Software. Der Kunde ist verpflichtet, im Falle der Weiterveräußerung der Software Kulzer den Namen und die vollständige Anschrift des Dritten schriftlich mitzuteilen.

7.2.2 Überlassung auf Zeit. Wird Software dem Kunden auf Zeit, also im Wege der Vermietung, überlassen, zahlt der Kunde eine Gebühr für diese Überlassung pro Jahr in der in Produktbeschreibung ausgewiesenen Höhe. Die Gebühr für das erste Jahr, beginnend ab Installation der Lieferung bei dem Kunden, ist in dem Kaufpreis gemäß der Produktbeschreibung enthalten. Kulzer ist berechtigt, für den dritten Jahreszeitraum, also nach Ablauf von zwei Jahren ab Installation des Produktes beim Kunden, diese Gebühr anzupassen. Kulzer wird dem Kunden acht (8) Wochen vor Ablauf des jeweiligen Jahreszeitraums eine Rechnung über die Gebühr für den nachfolgenden Jahreszeitraum übermitteln; die Gebühr ist sofort fällig. Ist die Gebühr nicht bis sechs (6) Wochen vor Beginn des jeweiligen Jahreszeitraums gezahlt, wird Kulzer den Kunden schriftlich zur Zahlung der Gebühr mit dem Hinweis auffordern, dass bei nicht rechtzeitiger Zahlung die Softwareüberlassung an den Kunden für das kommende Nutzungszeitraum endet. Geht bis vier (4) Wochen vor Beginn des jeweiligen neuen Jahreszeitraums keine Zahlung bei Kulzer ein, endet die Nutzungsüberlassung mit Ablauf des laufenden Jahreszeitraums. Kulzer kann ab diesem Zeitpunkt Aufträge des Kunden ablehnen.

Der Kunde ist ohne Zustimmung von Kulzer nicht berechtigt, die auf Zeit überlassene Software zu verkaufen, abzutreten oder zu vermieten, zu verleasen oder anderweitig zu übertragen. Zulässig ist jedoch die Überlassung an Dritte, denen kein selbstständiges Gebrauchsrecht eingeräumt wird und die sich hinsichtlich der Art und Weise der Benutzung dem Willen des Kunden beugen müssen. Dies ist regelmäßig bei Angestellten des Kunden der Fall.

Die Vereinbarung zur Überlassung der Software auf Zeit kann von jeder Partei kostenlos aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein Kulzer berechtigter wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde (i) Nutzungsrechte dadurch verletzt, dass er die Software über das vereinbarte Maß hinaus nutzt und die Verletzung trotz Abmahnung durch Kulzer nicht binnen angemessener Frist abstellt oder (ii) in sonstiger Weise trotz schriftlicher Abmahnung seinen Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nicht nachkommt und Rechte von Kulzer erheblich verletzt.

Außerdem ist Kulzer zu einer vorzeitigen Kündigung der Überlassungsvereinbarung mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende berechtigt, wenn Kulzer das Recht verliert, die Software an den Kunden zu überlassen.

Nach Beendigung der Softwareüberlassung ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung der Software zu unterlassen und alle Kopien derselben einschließlich etwaiger Sicherungskopien an Kulzer zurückzugeben. Kulzer ist jederzeit berechtigt, bei Beendigung der Softwareüberlassung die Nutzung der Software durch den Kunden über die Fernwartung zu sperren.

Wenn und soweit der Kunde nach Ablauf der Softwareüberlassung erneut eine Überlassung der Software auf Zeit erwerben möchte, behält sich Kulzer nach Ablauf der Softwareüberlassung (a) für die Dauer von einem Jahr vor, den Beginn des einjährigen Nutzungsrechts auf den Ablauf der vorangegangenen Überlassung auf Zeit zu beziehen, und (b) für den Zeitraum nach Ablauf des ersten Jahres bis zum Ablauf des zweiten Jahres vor, eine pauschalierte Abgeltung zu verlangen (Re-opening Fee). Nach Ablauf des zweiten Jahres nach Ablauf der Softwareüberlassung muss eine neue Lizenz erworben werden. Kulzer behält sich weiter vor, für den etwaigen Transfer und die Neuprogrammierung des Dongles bei Übertragung auf einen anderen Hersteller oder Weiterverkäufer eine gesonderte Gebühr in Höhe von 3.000 EUR (dreitausend Euro) zu verlangen.

7.3 Vervielfältigung. Der Kunde kann die Software vervielfältigen, soweit diese Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Letzteres ist insbesondere bei der Softwareinstallation vom Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware, beim Laden des Programms in den Arbeitsspeicher sowie bei der Anfertigung von Sicherungskopien der Fall.

7.4 Updates/Upgrades. Updates/Patches der Software sind in dem Kaufpreis bzw. der Gebühr für die Überlassung der Software auf Zeit enthalten. Erweiterungen um zukünftige zusätzliche Funktionen (Upgrades) sind im Preis bzw. in der Gebühr hingegen nicht enthalten und werden von Kulzer dem Kunden gesondert angeboten und bei Auftragserteilung gesondert in Rechnung gestellt. Nicht enthalten sind jegliche Art von Support um Updates / Upgrades auf dem Kundensystem zu installieren, diese können separat beauftragt und erworben werden.

7.5 Schulung und Installation. Im Preis des Produktes ist keine Produkt-Schulung enthalten es sei denn, dies ist ausdrücklich vorgesehen. Produktschulungen müssen vom Kunden gesondert erworben werden. Die Installation der Software auf den Kundensystemen oder auf dem PC des PC Pakets wird durch den Kunden vorgenommen.

7.6 Rechte bei Mängeln. Die Rechte bei Mängeln der Software bestimmen sich nach Ziffer 4 dieser Bedingungen, soweit bei der Überlassung von Software auf Zeit nachfolgend nicht Ergänzendes oder Abweichendes geregelt ist. Bei der Überlassung von Software auf Zeit (Vermietung) ist die Haftung von Kulzer für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen. Gleiches gilt für das Kündigungsrecht des Kunden wegen ganz oder teilweise nicht rechtzeitiger Gewährung oder Entziehung des Gebrauchs, sofern nicht die Nachbesserung oder Ersatzlieferung als fehlgeschlagen anzusehen ist. Der Kunde darf eine Mietminderung nicht durch Abzug von der vereinbarten Gebühr durchsetzen; entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben aber unberührt. An die Stelle des in Ziffer 4.4 Satz 4 dem Kunden eingeräumten Rücktrittsrechts tritt das Recht des Kunden zur Kündigung wegen ganz oder teilweise nicht rechtzeitiger Gewährung oder Entziehung des Gebrauchs.

7.7 Rechte Dritter. Die von Kulzer gelieferte bzw. überlassene Software ist frei von Rechten Dritter, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen. Hiervon ausgenommen sind handelsübliche Eigentumsvorbehalte. Dem Kunden ist jedoch bekannt, dass Kulzer an der Software keine Rechte gewähren kann, die über die vertragsgegenständliche Nutzung hinausgehen. Soweit das Produkt ein Betriebssystem („Betriebssystem“) enthält, gelten für dieses die in der Spezifikation des Produktes oder den Herstellerangaben in Bezug genommenen Nutzungsbedingungen. Setzt der Kunde die Software und/oder das Betriebssystem entgegen den Bestimmungen dieses Vertrages oder der in **Anlage 1** in Bezug genommenen Nutzungsbedingungen ein, ändert der Kunde die Software oder installiert der Kunde weitere nicht zum Produkt gehörende Software auf dem PC und werden aus einem dieser Gründe Kulzer oder der jeweilige Hersteller der Software von Dritten in Anspruch genommen, stellt der Kunde Kulzer und den Hersteller von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

8. Schlussbestimmungen. Erfüllungsort für die sich aus diesem Vertrag ergebenden Lieferverpflichtungen von Kulzer sowie für die Zahlungspflichten des Kunden ist der Geschäftssitz von Kulzer. Erfüllungsort für die Pflichten von Kulzer zur Installation des Produkts beim Kunden und zur Leistung des technischen Service im ersten Jahr gemäß **Anlage 2** ist der Geschäftssitz des Kunden.

Im Übrigen gelten die Kulzer Auftragsdatenverarbeitungsbedingungen und die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen in ihrer jeweils aktuellen Form.



Allgemeine Service und Supportbedingungen

1 Allgemeine Bestimmungen für die Service und Supportleistungen

Kulzer erbringt im Rahmen dieses Vertrages die vorgenannten Service und Supportleistungen auf Basis der jeweiligen Beauftragung und Berechnung unter Zugrundelegung der in Ziffer 5 dieser Bedingungen definierten Preise nach Zeitaufwand (IT-technische Dienstleistungen bei Instandsetzungen und -haltung, Gerätebereitstellung und Gerätebestellung, Hotline Unterstützung, Datensicherung, Schulung, Systemerweiterungsberatung und Hardware Upgrades). Die Einzelheiten des jeweiligen Leistungsangebots sind Gegenstand des vom Kunden gewählten und vereinbarten Service und Supportleistungspakets. Kulzer behält sich vor, die vertragsgegenständlichen Leistungen gegebenenfalls durch Dritte durchführen zu lassen. Es geltend ergänzend die allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen. Für die Leistungserbringung gilt allgemein das Nachfolgende:

1.1 Leistungsvoraussetzungen. Der Kunde wird die vorstehenden Leistungen jeweils schriftlich, in Textform oder in sonstiger angemessener Weise bei Kulzer anfordern. Der Kunde stellt für die Durchführung der Serviceleistungen sicher, dass auf dem jeweiligen vertragsgegenständlichen Produkt die von Kulzer vorgegebene Systemstatusübermittlungssoftware funktionsfähig und mit Anbindung an die Kulzer Server installiert ist. Kulzer wird dem Kunden, soweit nicht bereits im Servicepaket definiert, unverzüglich ein Angebot zur Leistungsübernahme unterbreiten, das auch eine unverbindliche Schätzung des Zeitaufwandes beinhaltet. Mit der Annahme eines solchen Angebotes kommt zwischen den Parteien ein Einzelvertrag zur Durchführung der jeweiligen Leistung zustande; hierfür gelten die nachfolgenden Bestimmungen dieses Rahmenvertrages, wenn und soweit das jeweilige Servicepaket nichts Abweichendes bestimmt.

1.2 Leistungszeitraum. Kulzer erbringt Leistungen regelmäßig während seiner üblichen Geschäftszeiten (zurzeit werktags, montags bis freitags 08:00 bis 18:00 Uhr, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und gesetzlichen Feiertagen in Hessen). Erforderliche Termine werden zwischen Kulzer und dem Kunden abgestimmt.

1.3 Leistungsort und Vertragsgeräte. Leistungsort ist die im Einzelvertrag benannte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort, wobei Kulzer nachgelassen wird, die Leistungen über Fernwartungssoftware zu erbringen, und der Kunde insoweit verpflichtet ist, die entsprechenden infrastrukturellen Voraussetzungen für einen derartigen Fernwartungszugriff vorzuhalten (minimale Internet-Leitungskapazität: 10Mbit Download/10Mbit Upload). Im Bedarfsfall ist Kulzer berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchzuführen. Im Falle einer nach Abschluss eines Einzelvertrages auf Wunsch des Kunden erfolgenden Umsetzung, Änderung oder Ergänzung von Produkten ist Kulzer zur Nachberechnung der hierdurch verursachten Kosten berechtigt.

1.4 Fehlerbeschreibung. Der Kunde wird sich bemühen, auftretende Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen so genau wie möglich zu beschreiben. Unterbleibt eine für Kulzer nachvollziehbare Beschreibung, wird Kulzer den Kunden in diesem Fall auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen; lässt sich eine genauere Beschreibung nicht vornehmen und wünscht der Kunde eine Fehlerdiagnose durch Kulzer, ist Kulzer zur Nachberechnung der zusätzlichen Fehlerdiagnosekosten berechtigt.

1.5 Einsatz von Mitarbeitern von Kulzer bei dem Kunden. Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend Mitarbeiter von Kulzer im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf Zeit und Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Es gelten für diese Mitarbeiter lediglich die Hausordnung des Kunden sowie Anweisungen zur Betriebssicherheit. Die Durchführung der Leistungen wird jeweils von einem von Kulzer zu benennenden Projektleiter koordiniert, der alleiniger Ansprechpartner des Kunden für alle Fragen der Leistungserbringung und -ausführung ist und diesbezügliche Weisungen des Kunden entgegen nimmt und nach eigenem Ermessen umsetzt.

1.6 Ersetzung ungeeigneter Mitarbeiter/Geräte. Der Kunde ist berechtigt, für seine Zwecke ungeeignete Mitarbeiter oder Geräte zurückzuweisen oder einen Austausch zu verlangen; der Kunde wird hiervon nur bei Vorliegen wichtiger Gründe Gebrauch machen und diese Kulzer darlegen. Kulzer wird sich bemühen, einem solchen Verlangen nachzukommen; ist Kulzer das nicht möglich oder zumutbar, ist Kulzer berechtigt, den jeweiligen Einzelvertrag zu kündigen.

1.7 Kulzer unterstützt den Kunden bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten; die Einzelheiten werden in den jeweiligen Service- und Supportleistungsbeschreibungen geregelt.

1.8 Gewährleistungsrechte. Soweit die in Ziffer 1 genannten und in den Service-Leistungsbeschreibungen spezifizierten Leistungen bereits aufgrund eines Kaufvertrages über neue Kulzer-Produkte Gegenstand des technischen Services von Kulzer im ersten Jahr nach der Installation beim Kunden sind, gehen diese Regelungen den hiesigen Servicebedingungen vor.

2 Besondere Leistungen

2.1 Bereitstellung, Installation und Konfiguration neuer Produkte. Leistungsgegenstand ist die Bereitstellung und/oder Installation der vom Kunden erworbenen Produkte durch Kulzer auf Basis der im jeweiligen Angebot genannten Termine und Preise. (i) Der Kunde stellt Kulzer in angemessener Zeit vor dem mündlich oder schriftlich vereinbarten Bereitstellungs- und/oder Installationstermin die für die Bereitstellung und/oder Installation erforderlichen Informationen (Spezifikationen, Netzwerkbasis, Netzwerkkapazität und Leitungen, Telekommunikationseinrichtungen) zur Verfügung. Kulzer ist berechtigt, die Räumlichkeiten zu inspizieren, in denen die Bereitstellung und/oder Installation erfolgen soll. Der Kunde informiert den Kunden, soweit noch weitere Voraussetzungen für eine Installation geschaffen werden müssen. (ii) Der Kunde hat für die Bereitstellung der Bedingungen Sorge zu tragen, die für eine Installation und die Durchführung des Vertrages nach dem Stand der Technik (inklusive Betriebssystemaktualisierungen) und/oder den Anweisungen oder Installationsrichtlinien von Kulzer jeweils erforderlich sind. Hierzu zählen insbesondere gegebenenfalls erforderliche Telekommunikationsanschlüsse, Verbindungen einschließlich der auftraggeberseitigen Verkabelung, ausreichende

elektrische Versorgung für die Geräte und Arbeitsräume für die Installation. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die für die Durchführung dieses Vertrages notwendige Systemstatusübermittlungssoftware in regelmäßigen Abständen Systemstatusinformationen an Kulzer übermittelt. Für den Fall, dass der Kunde die Option einer unbeaufsichtigten Fernwartungssitzung in Anspruch nimmt, erklärt er sich weiterhin damit einverstanden, dass ein Mitarbeiter von Kulzer sich über eine Fernwartungssoftware auf das vertragsgegenständliche Produkt auch ohne konkrete Zustimmung des Kunden für den jeweiligen Einzelfall aufschaltet und dort alle notwendigen Systemänderungen vornimmt, die für die Durchführung dieses Vertrages notwendig sind, wobei sichergestellt wird, dass keine darüber hinausgehenden Zugriffe durch Kulzer erfolgen, namentlich auf keine unbeteiligten Netzwerkressourcen oder andere, ggfls. Patientendaten enthaltenden Datenbereiche des Produktes zugegriffen wird. (iii) Sind eventuell Anweisungen von Kulzer bezüglich der Installationsvoraussetzungen nicht eingehalten worden oder versäumt der Kunde die rechtzeitige Bereitstellung der für die Installation erforderlichen Bedingungen und wird hierdurch eine Terminverschiebung erforderlich, so kann Kulzer für jeden Tag der Terminverschiebung Schadensersatz verlangen. Der Kunde hat die vergeblich erbrachten Leistungen (Anfahrt, Prüfung und Arbeit vor Ort) nach Ziffer 5 dieser Bedingungen zu erstatten.

2.2 Hotline. Im Rahmen der Telefonhotline leistet Kulzer die Entgegennahme und Bearbeitung von fernmündlichen oder schriftlichen Fehlermeldungen des Kunden zur Behebung und/oder Umgehung von Störungen der Fehlerklassen I, II und III

- **Fehlerklasse I / VIP-Kunden (fataler Fehler)** Zentrale Komponenten stehen nicht zur Verfügung. Die Software/Hardware kann nicht ausgeführt werden. Reaktionszeit: 4 Arbeitsstunden (ab Eingang der Meldung). Bsp.: Scanner/Fräsmaschine nicht einschaltbar/funktioniert nicht. Betrieb/Geschäftsprozesse des Kunden sind gefährdet.

- **Fehlerklasse II (schwerer Fehler)** Einzelne Funktionen oder Komponenten der Software stehen nicht zur Verfügung. Die Software/Hardware ist nur in Teilbereichen nutzbar. Der Kunde kann die Software nur mit erheblichen Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können nur mit Einschränkungen abgewickelt werden. Reaktionszeit: 8 Arbeitsstunden (ab Eingang der Meldung). Bsp.: Ein Modul im Scanner/Software funktioniert nicht. Probleme mit bestimmten Indikationen.

- **Fehlerklasse III (einfacher Fehler)** Weniger wichtige Funktionen der Software können nicht oder nur mit Einschränkungen genutzt werden. Der Kunde kann die Software mit zumutbaren Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können mit zumutbaren Einschränkungen abgewickelt werden. Reaktionszeit: 2 Arbeitstage (ab Eingang der Meldung). Bsp.: Anfrage über nächstes Software-update.

Kulzer übernimmt auch die allgemeine Beratung des Kunden und seiner Mitarbeiter. Diese Beratung umfasst die Konfiguration, Installation und Handhabung der Produkte von Kulzer. Der Umfang der Hotlineservices ist in den jeweiligen Service-Leistungsbeschreibungen definiert. Wenn und soweit der dort beschriebene Umfang überschritten wird, werden die Beratungszeiten gesondert dem Kunden berechnet. Der Kunde ist verpflichtet, den aufgetretenen Fehler nach Ziffer 1.4 so präzise wie möglich zu beschreiben; andernfalls kann Kulzer die Bearbeitung der Fehlermeldung so lange verweigern, bis eine geeignete Fehlermeldung erfolgt. Kulzer verpflichtet sich, mit der Fehlerbehebung unverzüglich nach Fehlermeldung zu beginnen. Wird die Hotline von Mitarbeitern des Kunden angerufen, die keine Schulung an den Produkten von Kulzer absolviert haben, so ist Kulzer berechtigt, den durch die fehlende Qualifikation des Mitarbeiters entstandenen Mehraufwand zu berechnen. Kulzer behält sich vor, Serviceleistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf andere als die Vertragsprodukte beziehen und vom Kunden angefordert werden, nach diesem Vertrag zu berechnen.

2.3 Schulung. Auf Anforderung des Kunden führt Kulzer Schulungen der Mitarbeiter des Kunden im Hinblick auf den Einsatz der beim Kunden eingesetzten Hard- und Software durch. Die Einzelheiten hierzu sind in den jeweiligen Service-Leistungsbeschreibungen geregelt. Darüberhinausgehende Anforderungen von Schulungsleistungen werden auf Grundlage dieses Vertrages aufwandsbezogen gesondert vergütet.

2.4 Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades. Auf Anforderung des Kunden berät Kulzer den Kunden bei der Aktualisierung oder Erweiterung des Systems oder eventuellen Hardware-Upgrades. Die Einzelheiten hierzu sind in den jeweiligen Service-Leistungsbeschreibungen geregelt. Darüberhinausgehende Beratungen auf Anforderung des Kunden werden nach diesem Vertrag aufwandsbezogen gesondert berechnet.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde unterstützt Kulzer bei der Erbringung von geschuldeten Leistungen, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich. Der Kunde bestätigt Kulzer jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung der von Kulzer bzw. seinen Mitarbeitern vorgelegten Arbeitsnachweise bzw. des Gerätebestellungsscheines.

4 Haftung

4.1 Kulzer gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind. Unerhebliche Mängel wird der Kunde Kulzer anzeigen; diese werden von Kulzer im Rahmen der nächsten Instandsetzungsmaßnahme beseitigt.

4.2 Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringende Leistung mangelhaft, ist Kulzer zur Nacherfüllung verpflichtet; diese kann durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen. Soweit Kulzer eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist Kulzer auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Vertragsprodukte vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragsprodukte im Einzelnen oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird. Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, eine monatlich oder jährlich vereinbarte Wartungspauschale zu



mindern. Zur Kündigung des Vertrages insgesamt ist der Kunde nur berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder die erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit der Vertragsprodukte vollständig oder wesentlich einschränkt, also die Störung bei erstmaligem Auftreten als betriebsunterbrechender Fehler (Fehlerklasse I) einzuordnen gewesen wäre oder aber mehrere betriebsbehindernde Fehler (Fehlerklasse II) vorliegen würden. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

4.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz für die hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

4.4 Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Kunde oder Dritte an den Vertragsgeräten Änderungen vornehmen, denen Kulzer vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas Anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass auftauchende Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben. Die vorstehenden Ansprüche erlöschen auch, wenn der Kunde von Kulzer erbrachte Leistungen nicht unverzüglich testet und dabei auftauchende oder erkennbare Fehler nicht unverzüglich Kulzer meldet und beschreibt.

4.5 Die Verjährungsfrist für vorstehende Ansprüche beträgt 12 Monate ab Abnahme der jeweiligen Leistung. Weitergehende oder hierneben bestehende Gewährleistungsansprüche des Kunden aufgrund der den Vertragsgeräten zugrunde liegenden Vertragsbeziehungen mit Geräteherstellern und -lieferanten bleiben durch nachfolgende Regelungen unberührt.

4.6 Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Kulzer, seine gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten herbeigeführt werden, haftet Kulzer unbeschränkt. Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen von Kulzer vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haftet Kulzer begrenzt auf die Schäden, die bei Vertragsschluss typisch und vorhersehbar sind. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung einer Hauptpflicht oder Kardinalpflicht ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung sonstiger Verpflichtung ist ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden aufgrund von Aktualisierungen oder Änderungen des Betriebssystems durch die jeweiligen Hersteller des Betriebssystems oder Drittanbieter wird ausgeschlossen.

4.7 Außer bei Haftung für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln durch Kulzer sowie in den Fällen des 4.9 dieser Bedingungen ist die Haftung der Höhe nach in jedem Einzelfall auf den Betrag der Gebühr für das jeweilige Servicepaket begrenzt. Dies gilt auch dann, wenn der Betrag der Gebühr für das jeweilige Servicepaket den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden unterschreitet.

4.8 Im Falle des Datenverlustes besteht die Haftung seitens Kulzer nur bei ordnungsgemäßer Datensicherung. Für den Fall, dass Kulzer durch den Kunden mit der Sicherung der betroffenen Daten beauftragt wurde, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Kulzer führt das Backup insoweit lediglich technisch aus und der Kunde trägt die Verantwortung für die korrekte Lagerung der Datenträger. Kulzer empfiehlt, mindestens zwei unterschiedliche Datenträger für wechselnde Backup-Zyklen zu verwenden.

4.9 Die Haftung für Personenschäden (Leben, Körper, Gesundheit) sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Vorschriften unberührt.

5 Vergütung

5.1 Die Gebühr beträgt für die in den einzelnen Service-Leistungsbeschreibungen aufgeführten Leistungen 96,00 EUR pro Stunde während der Dauer und innerhalb des Anwendungsbereichs eines Support Pakets und 120,00 EUR pro Stunde bei Nichtbestehen eines Supportpakets, wobei jeweils in 15 Minuten Schritten abgerechnet wird. Leistungen, die über den in den jeweiligen Service-Leistungsbeschreibungen definierten Leistungsumfang hinausgehenden werden mit dem jeweils aktuellen Stundensatz vergütet.

5.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung werden alle nach Aufwand abzurechnenden Leistungen nach den in den Service-Leistungsbeschreibungen aufgeführten Stunden-, Tages- und Spensätzen abgerechnet. Wenn und soweit keine Vereinbarung getroffen ist, gilt die Vergütung nach 5.1 vereinbart.

5.3 Verschleißteile. Gegenstand separater Vergütung auf Basis der Beschaffungskosten sind (i) austauschbare Verschleiß- und Ersatzteile, soweit im Servicepaket nicht anders beschrieben; (ii) die Lieferung und der Austausch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien und andere Zubehörteile); (iii) die

Zurverfügungstellung von Ersatzgeräten für Vertragsprodukte, die aufgrund längerfristiger Instandhaltungsarbeiten und Reparaturen erforderlich und vom Kunden angefordert werden; (iv) Telekommunikations- und sonstige, im Zusammenhang mit Instandhaltungsmaßnahmen anfallende besondere Kosten, die nicht durch Beistellungen des Kunden abgedeckt werden konnten; (v) alle Kosten für den erforderlichen Transport von Vertragsprodukten zu Kulzer sowie Fahrt-, Spesen- und Übernachtungskosten von Kulzer.

5.4 Die Gebühren für Supportpakete werden jeweils für die genannte Laufzeit maximal jedoch für eine zwölf Monatszeitraum im Voraus in Rechnung gestellt.

6 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag gilt auf unbestimmte Zeit, aber mindestens bis zum Ende der jeweils im Servicepaket definierten Dauer des Servicepakets und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende von jeder Partei gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt. Die Servicepakete sind für den normalen Gebrauch bestimmt. Weist Kulzer nach, dass die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht oder sonst missbräuchlich ist, oder bestehen Anzeichen, dass die Serviceleistungen übermäßig genutzt werden, beispielsweise zur geschäftsmäßigen Erbringung von Fremdleistungen oder zum Weiterverkauf der Serviceleistungen oder eingeräumten Lizenzen, behält sich Kulzer jederzeit das Recht vor, die Leistungserbringung (temporär oder dauerhaft) einzuschränken oder einzustellen oder eine andere geeignete Maßnahme zu ergreifen.

7 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insb. Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, strengstens Stillschweigen zu bewahren und sie weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Partei verpflichtet, die andere Partei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen, die eine Partei der anderen Partei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich in welcher Form, und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (a) eine Partei von Dritten, die gegenüber der anderen Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat, wenn diese Dritten diese Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben, (b) eine Partei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbstständig entwickelt hat oder (c) ohne Verschulden oder Zutun einer Partei öffentlich bekannt sind oder wurden. Ist eine Partei aufgrund einer zwingenden rechtlichen Anforderung oder Anordnung einer Behörde zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, so gilt die Verpflichtung nur insoweit nicht, wie die Weitergabe der vertraulichen Informationen zur Einhaltung der entsprechenden Anforderung bzw. Anordnung unbedingt erforderlich ist. Dann ist die entsprechende Partei verpflichtet, die andere Partei vor der Offenlegung schriftlich unverzüglich zu unterrichten und in Abstimmung mit ihr vor der Offenlegung jede zumutbare Maßnahme zu ergreifen, um Offenlegungsforderungen zurückzuweisen und/oder die Vertraulichkeit der Informationen zu gewährleisten. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt, unbeschadet gegebenenfalls weitergehender zwingender gesetzlicher Geheimhaltungsverpflichtungen, für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Vertragsbeendigung weiter.

8 Sonstiges

Kulzer wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), einhalten. Es gelten die allgemeinen Auftragsdatenverarbeitungsbedingungen. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, so soll die Wirksamkeit dieses Vertrages im Übrigen hierdurch nicht berührt werden, wenn anzunehmen ist, dass die Parteien den Vertrag gleichwohl abgeschlossen haben würden. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die der gesetzlichen Regelung entspricht. Die Abtretung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag oder des Vertrages insgesamt an einen Dritten ist nur mit vorheriger Zustimmung der anderen Partei zulässig; die Zustimmung wird nicht ohne vernünftigen Grund verweigert werden.



Auftragsdatenverarbeitungsbedingungen

§ 1 Definitionen

Im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung werden die folgenden Begriffe verwendet:

„Auftraggeber“ ist jede Person, die Kulzer mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten beauftragt. „Betroffene Person“ ist eine natürliche Person, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen und die hierdurch identifiziert werden kann oder identifizierbar wird. Dies ist der Fall, sofern eine Zuordnung der Person zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen personenbezogenen Merkmalen dieser Person sind, erfolgt. Die im Rahmen des MSA betroffenen Personen sind in Anhang 1 erfasst.

„Datenschutzvorschriften“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), zusammen mit jeglichen sonstigen Gesetzen auf der Grundlage dieser Richtlinie oder Verordnung, sämtliche sonstigen geltenden, anwendbaren Gesetze jedes sonstigen Landes hinsichtlich des Schutzes der personenbezogenen Daten oder Datenschutz, in ihrer zum jeweiligen Zeitpunkt geänderten oder ersetzten Fassung;

„MSA“ ist eine oder mehrere Vereinbarungen über die Erbringung für den Auftraggeber gewisser Dienstleistungen in Zusammenhang mit der Herstellung von Zahnersatz und damit in Zusammenhang stehende Serviceleistungen durch Kulzer für den Auftraggeber.

„Parteien“ sind die Vertragsparteien des MSA.

„Personenbezogene Daten“ sind solche Daten, die zur Identifikation einer natürlichen Person genutzt werden können. Die jeweiligen Kategorien von Personenbezogenen Daten sind in Anhang 1 festgelegt.

„Standardvertragsklauseln“ bezeichnet die Standardvertragsklauseln, zu denen die Europäische Kommission auf der Grundlage von Artikel 26 Absatz 4 der Richtlinie 95/46/EG befunden hat, dass diese ausreichende Garantien für die Übermittlung Personenbezogener Daten an ein Drittland bieten, oder die von der Europäischen Kommission oder einer Aufsichtsbehörde festgelegten Datenschutzklauseln, die von der Europäischen Kommission gemäß dem in Artikel 93 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 2016/679 genannten Verfahren gebilligt wurden. Gemäß der Datenschutz-Grundverordnung festgelegte Datenschutzklauseln ersetzen und gehen etwaigen gemäß Richtlinie 95/46/EG festgelegten Standardvertragsklauseln vor, soweit sie dieselbe Art von Datenübermittlungsbeziehung abdecken sollen.

„Unterauftragsdatenverarbeiter“ ist jeder Subunternehmer, der von Kulzer beauftragt wurde, die Verarbeitung der Personenbezogenen Daten ganz oder teilweise durchzuführen.

„Verantwortlicher“ ist die Person im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO

„Verarbeitungsvorgang“ oder „verarbeitet“ bezeichnet jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit Personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.

§ 2 Gegenstand, Dauer und Art sowie Zweck der Auftragsdatenverarbeitung

Diese Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung samt Anlagen (nachstehend „ADV“), insbesondere die Bestimmungen für den Umgang mit den Personenbezogenen Daten und die technisch organisatorischen Maßnahmen sind für die Handhabung der Personenbezogenen Daten der Betroffenen Personen während der Dauer und in Abwicklung des MSA maßgebend.

Im Rahmen des MSA übernimmt Kulzer für den Auftraggeber u.a. die Bereitstellung von Lösungen zur Erstellung von Dentalprothetik sowie die Umsetzung der gefundenen Lösung. Weiterhin erbringt der Kulzer Supportleistungen für den Auftraggeber. In diesem Zusammenhang besteht die Möglichkeit, dass Kulzer mit im Anhang 1 aufgeführten Personenbezogenen Daten in Berührung kommt und diese verarbeitet.

Die Bearbeitung von Personenbezogenen Daten durch Kulzer erfolgt nur nach vorheriger schriftlicher Auftragserteilung und nur im vertraglich festgelegten Umfang und für den vereinbarten Zweck und nach den Weisungen des Auftraggebers.

Die durch Kulzer verarbeiteten Personenbezogenen Daten dienen ausschließlich den folgenden Zwecken:

- Vertragsdurchführung, inkl. Servicedienstleistungen
- Forschung & Entwicklung
- Statistische Zwecke

Eine anderweitige Nutzung der Personenbezogenen Daten für eigene oder fremde Zwecke erfolgt nicht. Kulzer beachtet dabei jederzeit die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Kulzer verpflichtet sich insbesondere bei der Erbringung der Leistungen die Grundsätze der Datensparsamkeit und Datenvermeidung zu beachten.

§ 3 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

Kulzer verarbeitet Personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die im MSA und in der dortigen Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieser ADV für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an Kulzer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich gegenüber dem Verantwortlichen und Kulzer.

Die Weisungen werden anfänglich durch den MSA festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die von Kulzer bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Weisungen, die im MSA nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie die Wahrung der Rechte der Betroffenen Personen ist der Auftraggeber verantwortlich. Das alleinige Verfügungsrecht über die Personenbezogenen Daten verbleibt bei dem Auftraggeber. Insbesondere ist der Auftraggeber für die Datenweitergabe an Kulzer sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen Personen verantwortlich. Darüber hinaus verpflichtet sich der Auftraggeber zur Einhaltung sämtlicher einschlägiger datenschutzrechtlicher Vorschriften im Rahmen der Durchführung des MSA. Der Auftraggeber ist für die Vollständigkeit und Richtigkeit der zu verarbeitenden Daten verantwortlich und sichert zu, dass die Daten im Hinblick auf den Verwendungszweck korrekt und vollständig sind.

Der Auftraggeber ist verpflichtet und berechtigt, vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann in regelmäßigen Abständen die Einhaltung der von Kulzer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Anlage 2 zu prüfen und schriftlich zu bestätigen. Einzelheiten ergeben sich aus § 9 dieser ADV.

Sofern der Auftraggeber Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der vorbenannten Prüfung feststellt, wird er Kulzer hierüber unverzüglich informieren.

Im Hinblick auf den Schutz der Rechte der Betroffenen Personen gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften ermöglicht der Auftraggeber die Ausübung der Rechte der Betroffenen

Personen und stellt sicher, dass den Betroffenen Personen eindeutige, transparente, verständliche und leicht zugängliche Informationen in klarer Sprache über die hier dargestellte Verarbeitung zur Verfügung gestellt werden.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des MSA und der ADV erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen von Kulzer vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieser Vereinbarungen bestehen.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen nach § 32 DSGVO

Kulzer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigtem, unbefugtem oder gesetzwidrigem Zugriff, Offenlegung, Änderung, Verlust oder Zerstörung umgesetzt und wird diese beibehalten. Diese Maßnahmen umfassen u.a.:

- Verhinderung des Zugriffs auf Systeme zur Verarbeitung Personenbezogener Daten durch unbefugte Personen (physische Zugriffskontrolle)
- Verhinderung der Nutzung von Systemen zur Verarbeitung Personenbezogener Daten ohne entsprechende Autorisierung (logische Zugriffskontrolle)
- Gewährleistung, dass zur Nutzung eines Systems zur Verarbeitung Personenbezogener Daten berechtigte Personen nur auf Personenbezogene Daten zugreifen können, auf die sie gemäß ihren Zugriffsrechten zugreifen dürfen, und dass die Personenbezogenen Daten im Zuge der Verarbeitung ohne entsprechende Autorisierung nicht gelesen, kopiert, verändert oder gelöscht werden können (Datenzugriffskontrolle)
- Gewährleistung, dass Personenbezogene Daten während der elektronischen Übermittlung, des Transports oder der Speicherung ohne Autorisierung nicht gelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden können und dass die Zieleinrichtungen für jede Art von Übertragung Personenbezogener Daten mittels Datenübertragungseinrichtungen festgelegt und überprüft werden können (Datenübertragungskontrolle)
- Gewährleistung der Einrichtung eines Prüfpfads, um zu dokumentieren, ob und von wem Personenbezogene Daten in Systeme zur Verarbeitung Personenbezogener Daten eingegeben, darin verändert oder daraus entfernt wurden (Eingabekontrolle)
- Gewährleistung, dass verarbeitete Personenbezogene Daten einzig und allein gemäß den Weisungen verarbeitet werden (Weisungskontrolle)
- Gewährleistung, dass Personenbezogene Daten vor unbeabsichtigter Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle)

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen sind in Anhang 2 zu dieser ADV beschrieben. Kulzer hat das Recht, diese Maßnahmen systematisch an die Entwicklung der Verordnungen, der Technik und anderer Aspekte anzupassen und stellt sicher, dass sie gegebenenfalls durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen von Unterauftragsdatenverarbeitern ergänzt werden. In jedem Fall müssen die umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen ein Schutzniveau gewährleisten, das den Risiken angemessen ist, die von der Datenverarbeitung und der Art der zu schützenden Personenbezogenen Daten ausgehen; dabei müssen außerdem der Stand der Technik und die Kosten ihrer Umsetzung berücksichtigt werden.

Innerhalb der Laufzeit des MSA und dieser ADV kann der Auftraggeber von Kulzer verlangen, innerhalb einer angemessenen Zeitspanne eine aktuelle Beschreibung der umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu übermitteln.

§ 6 Ort der Verarbeitung

Vorbehaltlich § 7 dieser ADV können Personenbezogene Daten, die Kulzer im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, in jedem Land verarbeitet werden, in dem Kulzer, seine verbundenen Unternehmen und befugten Unterauftragsdatenverarbeiter Einrichtungen zur Erbringung der Dienstleistungen unterhalten. Der Auftraggeber erteilt Kulzer die Befugnis, im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen Personenbezogene Daten in jedes dieser Länder zu übermitteln und in jedem dieser Länder zu verarbeiten. Jede Übermittlung von einem Rechtsraum in einen anderen Rechtsraum (zum Zwecke dieses Artikels stellt die EU einen einzigen Rechtsraum dar) erfolgt nur unter Einhaltung der geltenden Datenschutzvorschriften, wie beispielsweise der Ausfertigung eines den Standardvertragsklauseln unterliegenden zusätzlichen Datenverarbeitungsvertrags (je nach Sachverhalt).

Kulzer wird das geografische Gebiet, von dem aus der Auftraggeber oder die Kunden des Auftraggebers Personenbezogene Daten verarbeiten können, weder kontrollieren noch einschränken.

§ 7 Unterauftragsdatenverarbeiter

Der Auftraggeber erkennt an und ist ausdrücklich damit einverstanden, dass Kulzer Personenbezogene Daten an dritte Unterauftragsdatenverarbeiter zur Erbringung der Dienstleistungen übermitteln darf, sofern diese Übermittlung gemäß den Bedingungen dieses Paragraphen erfolgt.

Zwischen diesen Unterauftragsdatenverarbeitern und Kulzer bestehen schriftliche Verträge, die die Verpflichtungen enthalten, deren Schutzniveau nicht niedriger ist als in dieser ADV einschließlich der Verpflichtungen gemäß den Standardvertragsklauseln, soweit anwendbar. Der Auftraggeber ermächtigt Kulzer ausdrücklich, die Standardvertragsklauseln in seinem Auftrag gegenüber den entsprechenden Unterauftragsdatenverarbeitern auszufertigen und durchzusetzen, wobei diese Standardvertragsklauseln durch die vorliegende ADV geregelt werden.

Kulzer informiert den Auftraggeber mit dieser ADV über alle Kategorien der Unterauftragsdatenverarbeiter, die Personenbezogene Daten in Verbindung mit dem MSA verarbeiten, vgl. Anhang 1. Der Auftraggeber wird im Rahmen der Anbahnung des jeweiligen Einzelauftrags über den konkreten Unterauftragsdatenverarbeiter informiert und erklärt vor, spätestens jedoch mit der jeweiligen Erteilung eines Einzelauftrags im Rahmen des MSA seine Zustimmung zur Inanspruchnahme des jeweiligen Unterauftragsdatenverarbeiters durch Kulzer.

Kulzer ist gegenüber den Unterauftragsdatenverarbeitern berechtigt und verpflichtet, die Umsetzung des Datenschutzes und insbesondere die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen des Unterauftragsnehmers im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

§ 8 Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

Die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung erfolgt nach schriftlicher Weisung des Auftraggebers und vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher Weigerungsgründe Kulzers. Kulzer behält sich vor, Daten eigenmächtig zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken soweit diese für die Durchführung des MSA nicht mehr erforderlich sind oder eine Einwilligung nicht weiter wirksam ist.

Sofern eine Betroffene Person von Kulzer die Löschung, Berichtigung oder Auskunft seiner Daten verlangt, wird Kulzer diese Betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine solche Zuordnung mit den vorliegenden Daten möglich ist. Weiterhin wird der Kulzer den Auftraggeber auf Weisung im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Umsetzung der Forderung unterstützen.

§ 9 Kontroll- und Auditrechte des Verantwortlichen

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten sowie für die Ausführung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich und steht insoweit auch für den Verantwortlichen ein. Der Kulzer stellt auf Anfrage die nach Artikel 28 DSGVO notwendigen Informationen dem Auftraggeber oder dem Verantwortlichen zur Verfügung.

Der Auftraggeber und der Verantwortliche sind unter Einschaltung eines unabhängigen datenschutzrechtlichen Prüfinstituts (TÜV, Dekra o.a.) („Prüfer“) ausschließlich auf deren Kosten beauftragt, vor und nach Beginn der Datenverarbeitung während der üblichen Geschäftszeiten im erforderlichen



Umfang und mit vorheriger Ankündigung die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere der von Kulzer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen, zu kontrollieren. Jegliche Informationen von Kulzer, mit Ausnahme der Persönlichen Daten der Betroffenen Person, sind vertrauliche Informationen und dürfen nur dem Prüfer zugänglich gemacht werden. Der Verantwortliche bzw. Auftraggeber und jeweilige Prüfer sind befugt, schriftliche Auskünfte und die Vorlage von Nachweisen über die eingerichteten Datenschutzmaßnahmen sowie über die Art und Weise ihrer technischen und organisatorischen Umsetzung zu verlangen. Darüber hinaus ist der Prüfer befugt, das Grundstück und die Betriebsstätten von Kulzer zu betreten, nach seinem Ermessen Prüfungen und Besichtigungen vorzunehmen und im erforderlichen Umfang in verarbeitungsrelevante Unterlagen, Verarbeitungs- und Ablaufprotokolle, Systeme und gespeicherte Daten und in Regelungen, Richtlinien und Handbücher zur Regelung der beauftragten Datenverarbeitung einzusehen. Dazu gehören auch Nachweise hinsichtlich der Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, die Verpflichtung der Mitarbeiter auf die Wahrung der Vertraulichkeit und technische und organisatorische Konzepte, z. B. einschlägige Verfahrensanweisungen und auch Verträge mit Unterauftragsdatenverarbeitern.

Die vorgenannten Rechte des Auftraggebers oder Verantwortlichen bestehen während der Laufzeit dieser Vereinbarung und darüber hinaus bis zum Eintritt der Verjährung von Ansprüchen aus dem MSA, mindestens jedoch solange Kulzer Personenbezogene Daten aus den beauftragten Verarbeitungen speichert.

In besonderen Fällen, insbesondere, wenn Verarbeitungsprobleme bestehen, meldepflichtige Vorfälle aufgetreten sind oder aufsichtsrechtliche Maßnahmen anstehen oder eingeleitet worden sind, kann die Prüfung durch den Prüfer auch ohne vorherige Anmeldung erfolgen.

§ 10 Verhalten bei Störungen und Datenschutzverstößen

Kulzer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit von Personenbezogenen Daten, Meldepflicht bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen.

Bei einer Störung der Verarbeitung oder einer Datenschutzverletzung leitet der unverzüglich alle geeigneten und erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung eines eventuellen Schadens für die Betroffenen Personen und für den Auftraggeber und Verantwortlichen ein.

Kulzer verpflichtet sich, den Auftraggeber unverzüglich über Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz der Personenbezogenen Daten oder gegen die in dieser Vereinbarung getroffenen Festlegungen zu unterrichten. Dies gilt auch bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Verletzungen von Vorschriften zum Schutz Personenbezogener Daten oder andere Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit Personenbezogenen Daten des Auftraggebers, die Auswirkungen auf die Betroffenen Personen oder den Auftraggeber nach sich ziehen oder Schaden verursachen können sowie Fälle der Pfändung, Beschlagnahme, Insolvenz- oder Sanierungsverfahren oder sonstige Maßnahmen Dritter. Zu den Datenschutzverstößen gehören insbesondere der Verlust der Vertraulichkeit und der Verlust oder die Zerstörung oder Verfälschung von Daten des Auftraggebers oder sonstiger vertraulicher Informationen im Sinne des MSA und dieser ADV.

Der Auftraggeber muss Kulzer unverzüglich über jeden möglichen Missbrauch seiner Konten oder Authentifizierungsdaten und jedes Sicherheitsproblem im Zusammenhang mit der Nutzung seiner Dienstleistungen benachrichtigen.

Die Partei, die für die Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten verantwortlich ist, muss unverzüglich eine Untersuchung der Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten vornehmen und die andere Partei über den Fortschritt der Untersuchung auf dem Laufenden halten sowie angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Folgen weiter zu minimieren. Beide Parteien erklären sich einverstanden, im Rahmen dieser Untersuchungen uneingeschränkt zu kooperieren und sich gegenseitig bei der Einhaltung etwaiger Benachrichtigungserfordernisse und -verfahren zu unterstützen.

Die Verpflichtung einer Partei, eine Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten zu melden und darauf zu reagieren, kann nicht und wird nicht als Eingeständnis eines Fehlers oder einer Haftung im Hinblick auf die Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten durch diese Partei ausgelegt werden.

§ 11 Weisungsbefugnis des Auftraggebers

Der Kulzer verarbeitet die Personenbezogenen Daten nur nach Weisung des Auftraggebers. Der Auftraggeber kann jederzeit über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung bestimmen. Solche Weisungen sind stets schriftlich zu erteilen. Soll der Verarbeitungsgegenstand oder das generelle Verfahren zur Datenverarbeitung geändert werden, so ist dies zwischen den Parteien gemeinsam abzustimmen.

Kulzer informiert den Auftraggeber unverzüglich, falls er der Meinung ist, dass eine Weisung gegen Datenschutzvorschriften verstößt. Bis zur Bestätigung oder Änderung der problematischen Weisung durch den Auftraggeber, ist Kulzer berechtigt, die Weisung auszusetzen.

§ 12 Löschung und Rückgabe von Personenbezogenen Daten

Nach Wegfall aller in Art 6 DSGVO genannten Berechtigungen wird Kulzer die übermittelten Daten zunächst anonymisieren und unbeschadet etwaiger Back-up-Archive spätestens sechs (6) Monate nach Erlöschen der Rechtfertigungen nach Art. 6 DSGVO löschen oder auf Wunsch des Auftraggebers diesem übersenden und in keinem Fall weiter nutzen.

Auf schriftliche Anfrage des bestätigt Kulzer die Löschung schriftlich.

§ 13 Haftung

Die Parteien haften gegenüber betroffenen Personen sowie untereinander entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelung.

§ 14 Datenschutzbeauftragter

Kulzer hat gem. Art. 37 DSGVO einen Datenschutzbeauftragten bestellt, welcher Überwachung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen sowie die Zusammenarbeit mit den Datenschutzaufsichtsbehörden koordiniert.

Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten lauten:

Kulzer GmbH

Data Privacy Officer

Leipziger Straße 2

63450 Hanau, Deutschland

e-mail: legal@kulzer-dental.com

§ 15 Geheimhaltung

Die Parteien vereinbaren, dass sämtliche Daten, die im Rahmen des Vertrages aus dem Geschäftsbereich der jeweils anderen Partei bekannt werden, als „vertraulich“ behandelt werden und über die Laufzeit des Vertrages hinaus die Geheimhaltungspflicht hinsichtlich dieser Daten gewahrt wird. Kulzer wahrt insoweit auch die Geheimhaltungsverpflichtung des Auftraggebers oder Verantwortlichen als Berufsträger.

§ 16 Diverses

Diese Vereinbarung ersetzt alle etwaigen bereits bestehenden Datenschutzvereinbarungen. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist Hanau, Deutschland.

Anhang 1: Einzelheiten zur Verarbeitung von Personenbezogenen Daten

I. Betroffene Personen. Im Rahmen der Vertragserfüllung des MSA werden personenbezogene Daten folgender Kategorien betroffener Personen durch Kulzer verarbeitet:

- Auftraggeber ggfls. Verantwortlicher
- Arbeitnehmer des Auftraggebers/Vertragspartners/Verantwortlichen
- Patienten des Auftraggebers/Vertragspartners/Verantwortlichen

II. Kategorien Personenbezogener Daten. Die Verarbeitung der folgenden Kategorien Personenbezogener Daten umfassen: Namen, Adressen, Kontaktdaten (E-Mail, Telefonnummern), Vertragsdaten, Gesundheitsdaten.

III. Verarbeitungszwecke. Die übermittelten personenbezogenen Daten betreffen alle relevanten Informationen, die zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind, einschließlich der folgenden Datenkategorien

- Vertragsdurchführung, inkl. Service- und Informationsdienstleistungen
- Forschung & Entwicklung
- Statistische Zwecke

IV. Unterauftragnehmer. Kulzer bedient sich folgender Kategorien von Unternehmen zur Vertragsdurchführung:

- Zahntechnik
- Hardware/Software-Support
- Informationsdienstleister

Anhang 2: Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO

Folgende technische und organisatorische Maßnahmen sind eingerichtet und gelten als vereinbart:

Zugangskontrolle

Es werden individuelle Benutzer und Passwörter erstellt.

Das Passwort muss beim ersten Einloggen und spätestens alle 90 Tage vom Berechtigten selbst geändert werden.

Folgende Passwortregeln gelten:

- Beim Einrichten eines Benutzers wird ein Initial-Passwort vergeben. Dieses muss bei der ersten Anmeldung geändert werden.
- Das Passwort muss mindestens 8 Stellen haben und mindestens 3 der 4 folgenden Komplexitätskriterien erfüllen: Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen
- Nach 90 Tagen läuft das Passwort ab und muss geändert werden.
- Nach 10 erfolglosen Anmeldeversuchen wird der Benutzer gesperrt. Die Entsperrung erfolgt durch das zuständige IT Service Desk oder über den Kulzer Passwort Self Service.
- Nach 15 Minuten ohne Eingabe sperrt sich der Bildschirm. Zum Entsperrn ist eine Passworteingabe erforderlich.

Zutrittskontrolle

Zutritt zu den Geschäftsräumen wie auch zu den Servern haben nur Mitarbeiter von Kulzer sowie Dienstleister, denen sich Kulzer zur Erfüllung des Geschäftszwecks bedient.

Der Zugang zu den Unternehmensräumen ist mit einem elektronischen Zugangskontrollsystem gesichert. Die Mitarbeiter erhalten eine Zugangskarte, die bei Verlust gesperrt wird. Die Zutrittskarten werden sofort eingezogen, wenn der Mitarbeiter aus dem Dienstverhältnis ausscheidet.

Die Zugänge in das Bürogebäude sind videoüberwacht. Weiterhin ist der Eingang des Werksgeländes sowie der Bürogebäude von Personal beaufsichtigt.

Das Gebäude ist durch eine Alarmanlage gesichert.

Der Zugang zum Serverstandort ist durch Technische bzw. organisatorische Maßnahmen zur Zutrittskontrolle, insbesondere auch zur Legitimation der Berechtigten gesichert. Darüber hinaus sind technische und organisatorische Maßnahmen hinsichtlich der Benutzeridentifikation und Authentifizierung getroffen worden.

Zugriffskontrolle

Die Authentifizierung erfolgt über Benutzername und Passwort. Hierdurch erhält jeder Mitarbeiter nur Zugriff auf die Daten, die für seine Funktion notwendig sind.

Der Benutzeraccount wird sofort gesperrt, wenn die Berechtigung erlischt, beispielsweise bei Ausscheiden eines Mitarbeiters oder bei Wegfall von Berechtigungen.

Alle Internetzugänge sind durch Firewalls abgesichert. Default Ports nach außen: http; https; ftp; smtp; dns. Default Ports nach innen: smtp; dns; Default Ports in DMZ: http; https; ftp; smtp; dns

Der Zugriff auf interne Dienste erfolgt ausschließlich über geeignete Sicherheitseinrichtungen wie Reverse Proxy Lösungen, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Ältere Ports werden nur auf Anforderung und nach vorhergehender Sicherheitsanalyse und Freigabe durch die Kulzer IT geöffnet.

Trennungskontrolle

Getrennte Systeme für unterschiedliche Aufgaben.

Getrennte Datenbanken je Anwendung auf die mit unterschiedlicher Berechtigung zugegriffen werden kann.

Weitgabekontrolle

Alle Datenverbindungen auf das Kulzer Netzwerk über das Internet werden verschlüsselt. Dies gilt sowohl für Netzwerkanbindungen (Kulzer-VPN) als auch für die Anbindung von mobilen Endgeräten (Netscaler, O365). Der Verschlüsselungsgrad ist entsprechend dem aktuellen Stand der Technik pro IT-Service festgelegt

Zum Versenden und Empfangen von vertraulichen Mails stellt Kulzer IT eine zentrale Lösung – basierend auf dem Verschlüsselungsstandard S/MIME – zur Verfügung.

Nicht mehr benötigte Datenträger und Fehldrucke werden datenschutzgerecht entsorgt. Datenträger werden vor der Vernichtung durch den Dienstleister gelöscht.

Datenträgern auf mobilen Geräten (Mobiltelefone, Laptops, mobile Festplatten) sind verschlüsselt.

Eingangskontrolle

Änderungen an Daten, Anwendungen und Systemen werden protokolliert mit Datum, Uhrzeit, User und welche Daten es betrifft. Dies betrifft auch Administrator-Tätigkeiten.

Die Protokoll Daten werden gespeichert und gesondert gegen Verlust oder Veränderung gesichert.

Verfügbarkeitskontrolle

Kulzer ergreift zum Schutz der Daten vor zufällige oder mutwillige Zerstörung folgende Mittel:

Backup-Verfahren

Es gibt ein Backup- und Recoverykonzept. Im Falle eines Zwischenfalls kann die letzte Datensicherung wiederhergestellt werden.

Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) mit gesteuertem Herunterfahren bei niedriger Restladung von Akkus

Virenschutz (zentral verwaltet)

Firewall

Klimaanlagen



KULZER
MITSUI CHEMICALS GROUP

Brandmeldeanlage

Alarmanlage

Auftragskontrolle

Sämtliche Dienstleister, die Kulzer zur Erfüllung des MSA nutzt, sind durch schriftliche Verträge zur Auftragsdatenverarbeitung verpflichtet, die hier festgelegten Grundsätze einzuhalten.

Alle zugriffsbefugten Mitarbeiter sind auf das Datengeheimnis und die Vertraulichkeit verpflichtet.

Schulungen zu datenschutzrechtlichen Themen sowie zum Umgang mit vertraulichen Informationen finden regelmäßig statt.

Ein Datensicherheitskonzept hinsichtlich der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz liegt vor.

Datenschutz-Management

Interne Richtlinien, u.a. zum Umgang mit personenbezogenen Daten und vertraulichen Informationen sowie zur allgemeinen Betriebssicherheit sind in Kraft

Führung eines Datenverarbeitungsverzeichnisses aller relevanter Vorgänge

Incident-Response-Management

Schulung aller Mitarbeiter zum Umgang bei Datenverletzungen und Störungen, insbesondere die Verpflichtung, diese umgehend zu melden

Monitoring von IT-Systemen

Einrichtung einer IT-internen Sicherheitsorganisation, die u.a. mit der Bewertung von Sicherheitsvorfällen, Sicherheitslücken und Risiken und der Bewertung neuer IT-Sicherheitsanforderungen berät ist.