

## STARFACE UP

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

#### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Bedingungen gelten für sämtliche - auch künftigen - Leistungen der STARFACE GmbH, Stephaniestraße 102, 76133 Karlsruhe (im Folgenden "STARFACE" genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung einer Cloud-Phoneanlage sowie Bereitstellung und Erbringung von Telefondienstleistungen. Sie regeln das Vertragsverhältnis zwischen STARFACE und den Personen, die ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen (im Folgenden "Nutzer" genannt).

1.2. Die Mitarbeiter von STARFACE sind nicht berechtigt, von diesen Bedingungen abweichende Vereinbarungen, Nebenabreden, individuelle Garantiezusagen oder Zusicherungen zu treffen, es sei denn, sie sind hierzu ausdrücklich bevollmächtigt oder kraft ihrer Organstellung, Prokura oder allgemeiner Handlungsvollmacht berechtigt.

1.3. Das Waren- und Dienstleistungsangebot von STARFACE nach diesem Vertrag richtet sich ausschließlich an juristische Person des öffentlichen Rechts, an öffentlich-rechtliches Sondervermögen und an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, d. h. natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei der Bestellung in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit handeln. Nur diese sind Nutzer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen. STARFACE lehnt insoweit den Vertragsschluss mit einem Verbraucher ab. Der Nutzer erklärt bei Abschluss des Vertrags, dass er den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

1.4. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers haben nur Gültigkeit, sofern STARFACE diese gesondert schriftlich anerkannt hat. Jedenfalls gilt unter den einzelnen Vereinbarungen folgende Hierarchie der Festlegungen:

- Änderungen entsprechend Ziffer 1.2.
- Preislisten von STARFACE (die jeweils gültige Preisliste ist abrufbar über [www.starface.com/preise](http://www.starface.com/preise))
- Leistungsbeschreibung von STARFACE
- diese Vertragsbedingungen
- Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers

Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen oder Unklarheiten stets Vorrang vor den nachfolgend genannten Bestimmungen.

#### 2. Vertragsschluss / Termine

2.1. Der Vertrag kommt durch einen Auftrag des Nutzers und die anschließende Annahme durch STARFACE unter Einbeziehung dieser AGB zustande. Die Annahme durch STARFACE erfolgt im Regelfall durch die Zusendung einer Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit Bereitstellung des beauftragten Dienstes.

2.2. Zur Annahme eines Angebots ist STARFACE nicht verpflichtet.

2.3. § 312i Abs.2 Satz 1 Nr.1 bis 3 BGB und § 312i Abs.2 Satz 2 BGB sind nicht anwendbar.

2.4. Die in einem Angebot geregelten Termine sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

#### 3. Cloud-Phoneanlage

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 3 gelten ausschließlich für die Bereitstellung der Cloud-Phoneanlage durch STARFACE.

##### 3.1. Leistungsumfang bei der Cloud-Phoneanlage

3.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer auf einem Internetserver mittels einer speziellen Software einen virtuellen Telefonanlagenservice zur Verfügung. Die Funktionalität der Software wird in der Leistungsbeschreibung der Telefonanlage (ANLAGE 1) detailliert dargestellt. Die Leistungen von STARFACE bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von STARFACE betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Nutzer bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist STARFACE nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher nicht geschuldet.

3.1.2. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die virtuelle Telefonanlage selbst zu konfigurieren. Er erhält selbst aber keinen unmittelbaren Zugriff auf den Server.

3.1.3. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.

3.1.4. Die Inhalte des für den Nutzer bestimmten Speicherplatzes werden von STARFACE täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten von Dritten, z.B. anderen Nutzern. Der Nutzer hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich einen Anspruch auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

3.1.5. Als Dokumentation liefert STARFACE eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet STARFACE nicht.

## 3.2. Nutzungsrechte

3.2.1. Der Nutzer erwirbt mit Vertragsschluss an der Software der virtuellen Telefonanlage ein zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes Nutzungsrecht, wobei sich dies Recht allein darauf beschränkt, die Software als Application-Service über das Internet auf dem von STARFACE zur Verfügung gestellten Servern zu nutzen.

3.2.2. Die Anzahl der User, die gleichzeitig die Software nutzen können, hängt von der Anzahl der gebuchten User oder von dem Leistungspaket ab, das der Nutzer gebucht hat. Der Nutzer ist berechtigt, im Rahmen der Vorgaben des jeweiligen Leistungspakets die Anzahl der User jederzeit zu ändern.

3.2.3. STARFACE wird neue Programmversionen der Software für den Nutzer auf dem Server bereitstellen und diese neuen Programmversionen dann dem Nutzer zur Nutzung überlassen. Eine Installation der neuen Programmversion erfolgt jedoch nicht durch STARFACE, sondern muss durch den Nutzer vorgenommen werden. STARFACE informiert insoweit den Nutzer über die Bereitstellung der neuen Programmversion und der Nutzer kann dann die Installation zu einem beliebigen Zeitpunkt über das Admin-Interface starten.

3.2.4. Führt der Nutzer die Installation einer neuen Programmversion nicht selbst binnen einer angemessenen Frist durch, so ist STARFACE berechtigt, das Update selbst durchzuführen. Zuvor wird STARFACE den Nutzer mit einer angemessenen Vorlaufzeit von dem geplanten Update informieren.

3.2.5. Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software, insbesondere die Abkündigung einzelner Teile der Software, sind bei neuen Programmversionen im Rahmen einer allgemeinen Produktpolitik von STARFACE erlaubt. Im Übrigen gilt Ziffer 11.

## 3.3. Sach- und Rechtsmängelhaftung

3.3.1. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben in Bezug auf die Software der virtuellen Telefonanlage. Die Funktionalität der Software richtet sich allein nach der Beschreibung in der Leistungsbeschreibung (ANLAGE 1). Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.

3.3.2. STARFACE wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zur Verfügung stellen und sie in diesem Zustand erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie etwa die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

#### 3.4. Support

3.4.1. Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz des Nutzers, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

3.4.2. Der Support erfolgt grundsätzlich montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, ausgenommen an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland (im Folgenden "Dienstzeit" genannt) und wird jeweils vom vermittelnden, zertifizierten Vertragspartnern von STARFACE erbracht. Eine Zusatzvereinbarung über erweiterte Supportzeiten kann zu besonderen Konditionen vereinbart werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.

3.4.3. Nicht erfasst vom Support werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Nutzers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:

- Fehlerhafte Konfiguration der Software,
- Veränderung oder Beschädigung der Software durch den Nutzer oder Dritte, deren Handlung sich der Nutzer zurechnen lassen muss
- Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),
- Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
- Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software

3.4.4. Sofern STARFACE Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass die Softwareprobleme durch die unter Ziffer 3.4.3. dieses Vertrages aufgeführten Handlungen des Nutzers oder eines Dritten, sofern dieser in Ziffer 3.4.3. genannt ist, verursacht wurden, ist STARFACE berechtigt, diese Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen gemäß Preisliste abzurechnen.

#### 3.5. Fehlerbeseitigung/Fehlerklassen

3.5.1. STARFACE wird mit der Behebung von Fehlern der Software binnen der Reaktionszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf STARFACE dem Nutzer den Beginn der Beseitigungstätigkeiten berichtet haben muss) beginnen und die Fehler binnen der Beseitigungszeit beheben. Die Reaktions- und Beseitigungszeiten bemessen sich für jeden Fehler getrennt

3.5.2. Bei betriebsverhindernden Fehlern (Fehlerklasse 1: Der Fehler verhindert die Nutzung des Vertragsgegenstands oder wesentlicher Teile des Vertragsgegenstands) wird STARFACE binnen 4 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.

3.5.3. Bei betriebsbehindernden Fehlern (Fehlerklasse 2: Der Fehler behindert die Nutzung des Vertragsgegenstands schwerwiegend, d.h. die Nutzung des Vertragsgegenstands ist nur mit erheblichem Aufwand möglich oder die Nutzung des Vertragsgegenstands stellt ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion anderer Systeme des Lizenznehmers da) wird STARFACE binnen 8 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.

3.5.4. Bei Sonstigen Fehlern (= Fehlerklasse 3: Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt) wird STARFACE binnen angemessener Frist mit deren Beseitigung beginnen und diese beheben, sobald interne Prozesse bei STARFACE (z.B. das nächste Update der STARFACE-Software) eine effiziente Beseitigung ermöglichen.

3.5.5. Ein Fehler kann nach teilweiser Nachbesserung oder nach Aufzeigen einer Umgehungslösung von STARFACE in eine niedrigere Kategorie eingeordnet werden.

3.5.6. Die Mängelrüge des Nutzers kann zunächst auch (fern-)mündlich erfolgen. Sie ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform zu wiederholen und hat den als Fehler gerügten Tatbestand so detailliert wie möglich und auch möglichst reproduzierbar zu beschreiben (Fehlermeldung).

### 3.6. Untervermietung

3.6.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von STARFACE und im Falle der Zustimmung nur zu den von STARFACE dabei bekannt gegebenen oder von ihr mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen eine Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung der Software vornehmen. Die Zustimmung durch STARFACE ist zu erteilen, wenn berechnete Belange von STARFACE durch die Untervermietung/Gebrauchsüberlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden.

3.6.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.

3.6.3. Der Nutzer hat STARFACE eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag zu zahlenden Entgelt (zeitanteilig) übersteigt, erhält STARFACE den übersteigenden Betrag.

3.6.4. Eine Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

## 4. Telefondienstleistungen

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 4 gelten ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Erbringung von Telefondienstleistungen durch STARFACE.

### 4.1. Leistungsumfang bei den Telefondienstleistungen

4.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe dieser Bedingungen für die Dauer des Vertrages einen Telefonanschluss als VoIP-Lösung zur Verfügung. Der Nutzer kann insoweit mithilfe von VoIP-fähigen Endgeräten (z. B. Telefon, Fax) Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und von STARFACE zu anderen Teilnehmeranschlüssen herstellen lassen (Im Folgenden „Verbindungsleistungen“ genannt). Die Leistungen von STARFACE beschränkt sich bei der Übermittlung von Kommunikationsdaten (insb. Telefonverbindungsdaten) allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von STARFACE betriebenen Eingangs- und Ausgangsrouter des genutzten Rechenzentrums und dem bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist STARFACE nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Gerät (insb. Telefonanlage) des Nutzers ist daher nicht geschuldet. Der Betrieb von Hausnotrufgeräten über den Telefonanschluss ist dem Nutzer nicht gestattet.

4.1.2. Voraussetzung für die Erbringung der Verbindungsleistungen durch STARFACE ist, dass der Nutzer eine Lizenz zur Nutzung der STARFACE Cloud-Phoneanlage nach Ziffer 3 sowie einen geeigneten Breitband-Internetanschluss besitzt. STARFACE ist nicht verpflichtet, einen Breitband-Internetanschluss zur Verfügung zu stellen. Die detaillierten technischen Anforderungen für die Inanspruchnahme der Verbindungsleistungen sind in der Leistungsbeschreibung des STARFACE SIP-TRUNKS (ANLAGE 1) dargestellt.

4.1.3. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.

4.1.4. Im Rahmen einer Flatrate ist es dem Nutzer möglich, so viele Verbindungsleistungen gleichzeitig in Anspruch zu nehmen, wie Lizenzen für die STARFACE-Telefonanlage bestehen.

4.1.4.1. Der Nutzer ist im Rahmen einer Flatrate nicht berechtigt, Verbindungen zu anderen Rufnummern aufzubauen, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen, deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen.

4.1.4.2. Ausgeschlossen ist die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung einer Massenkommunikation (z.B. Nutzung des Anschlusses für ein Call-Center) oder zum Betrieb eines Geschäfts, bei dem Dritten geschäftsmäßig die Nutzung der Verbindungsleistungen, insbesondere gegen Entgelt, gestattet wird (z.B. Betrieb eines Call-Shops).



4.1.4.3. Im Falle des Missbrauchs i.S.d. von Ziffer 4.1.4.1. und 4.1.4.2. ist STARFACE unabhängig von den Regelungen der Ziffern 8, 9 berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und /oder den gesamten Vertrag bei einem schuldhaften Verstoß fristlos zu kündigen, wobei durch die Kündigung ein etwaiger Schadensersatzanspruch von STARFACE nicht berührt wird. Im Falle der Massenkommunikation kann STARFACE als Schadensersatz die Verbindungen rückwirkend bis zum Beginn des Missbrauchs auf Basis des günstigsten STARFACE-Tarifs abrechnen, mit dem einzelne Verbindungen abgerechnet werden. Dem Nutzer bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass STARFACE kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

4.1.5. Neben den Verbindungsleistungen von STARFACE kann der Nutzer Verbindungen zu speziellen Diensten über Sonderrufnummern von anderen Diensteanbietern (z.B. 0900er-Nummern) nutzen, wenn zwischen diesem Dritten und STARFACE die Zusammenschaltung der Verbindungsnetze der Dritten mit dem Teilnehmernetz von STARFACE oder eine sonstige Zusammenschaltung vereinbart ist. Diese Verbindungsleistungen zu den vorgenannten Sonderrufnummern sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Insoweit kommt der Vertrag in jedem Einzelfall mit dem jeweiligen Diensteanbieter zustande, der die Mehrwertdienste erbringt, wobei lediglich die Abrechnung dieser Leistungen über STARFACE erfolgt.

4.1.6. STARFACE ist berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen des Nutzers einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt STARFACE dem Nutzer auf Anfrage zur Verfügung.

4.1.7. STARFACE weist den Nutzer darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes nicht möglich ist. Setzt der Nutzer mittels eines SIP-fähigen Endgerätes einen Notruf von einem anderen als dem bei der Beauftragung angegebenen Standort ab, wird dieser an die Leitzentrale an den bei der Beauftragung angegebenen Standort, nicht an die Leitzentrale des aktuellen Standorts übermittelt, wenn dies nicht explizit in der STARFACE-Telefonanlage individuell eingestellt wurde.

4.1.8. Der Nutzer kann von STARFACE jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Das Teilnehmerverzeichnis muss nicht von STARFACE selbst geführt werden. Einen unrichtigen Eintrag hat STARFACE zu berichtigen. Der Nutzer kann weiterhin jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen unentgeltlich eingetragen werden, soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen.

4.1.9. Ziffer 4.1.8. gilt entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste.

## 4.2. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers

4.2.1. Der Nutzer darf die Verbindungsleistungen von STARFACE nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen in Anspruch nehmen. Insbesondere darf der Nutzer keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes von STARFACE oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen könnten.

4.2.2. Der Nutzer wird nach Vertragsbeendigung alles ihm Zumutbare tun, um eine Sperrung des Telefonanschlusses zu ermöglichen.

4.2.3. Der Nutzer hat alle erforderlichen und üblichen Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines STARFACE Anschlusses durch Dritte zu treffen. Soweit der Nutzer eine ungewollte oder missbräuchliche Nutzung feststellt, hat er STARFACE hiervon unverzüglich zu unterrichten.

## 4.3. Nutzung der Telefondienstleistungen durch Dritte

4.3.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von STARFACE und im Falle der Zustimmung nur zu den von STARFACE dabei bekannt gegebenen oder von ihr mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen die Verbindungsleistungen entgeltlich oder zur ständigen Alleinnutzung an Dritte überlassen. Die

Zustimmung durch STARFACE ist zu erteilen, wenn berechtigte Belange von STARFACE durch die Überlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.

4.3.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen.

4.3.3. Der Nutzer hat STARFACE eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag an STARFACE zu zahlenden Entgelt übersteigt, erhält STARFACE den übersteigenden Betrag.

4.3.4. Eine Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

## **5. Allgemeine Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers**

5.1. Der Nutzer hat etwaige Beistellungen rechtzeitig zu erbringen.

5.2. Der Nutzer ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.

5.3. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und insbesondere nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Er hat STARFACE unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt sein können oder ihm die Zugangsdaten abhandengekommen sind.

5.4. STARFACE wickelt wesentliche (auch vertragsrelevante) Kommunikationsprozesse via E-Mail ab. Der Nutzer verpflichtet sich, bei Vertragsschluss eine eigene gültige E-Mail-Adresse anzugeben und diese regelmäßig abzurufen sowie STARFACE über etwaige Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren.

## **6. Entgelte, Rechnungen, Zahlungsbedingungen**

6.1. Die vom Nutzer zu zahlenden Entgelte richten sich nach den jeweils vertraglich vereinbarten Entgelten und den Preislisten von STARFACE. Sie setzen sich je nach Produkt ggf. aus einer Bereitstellungsgebühr, einer Grundgebühr, den Kosten für einen Pauschal tariff, den Verbindungsentgelten, die nicht von einem Pauschal tariff erfasst sind, und weiteren Kosten für gesondert beauftragte Dienste und Services zusammen.

6.2. Der Nutzer ist verpflichtet, auch solche Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Telefonanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er kann nachweisen, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen nicht zugerechnet werden kann.

6.3. Alle Preise verstehen sich in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt.

6.4. Ein monatlicher Pauschalpreis (z.B. bei einer Flatrate) ist jeweils im Voraus am ersten Werktag eines Monats zur Zahlung fällig, die übrigen Entgelte nach Leistungserbringung und Rechnungsstellung. Die Zahlungsverpflichtung des Nutzers beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, jedoch nicht vor Beginn der vereinbarten Vertragslaufzeit. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht des Nutzers besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.

6.5. Die Abrechnung der Entgelte durch STARFACE erfolgt ausschließlich mittels automatisierter elektronischer Rechnung. Der Nutzer ist mit der Rechnungszustellung an ihn auf elektronischem Wege an eine von ihm definierte E-Mail-Adresse einverstanden.

6.6. Der Nutzer erhält von STARFACE monatlich eine Rechnung. Diese enthält eine Aufstellung aller in Anspruch genommenen Leistungen.

6.7. Sofern der Nutzer einen Einzelverbindungs nachweis wünscht, werden die aufgeführten Zielrufnummern der Verbindungsleistungen nach Wunsch des Nutzers entweder in den letzten drei Stellen unkenntlich gemacht oder in vollständiger Länge angegeben, soweit sie für eine Nachprüfung von Teilbeträgen der Rechnung erforderlich sind. Der Nutzer ist verpflichtet, gegenüber STARFACE in Textform zu erklären, dass er

etwaige Mitbenutzer des Telefonanschlusses auf die Erstellung eines Einzelverbindungsnaachweises in der von dem Nutzer gewählten Form hingewiesen hat und zukünftige Mitbenutzer entsprechend informieren wird.

6.8. Hat der Nutzer Verbindungsleistungen von Dritten in Anspruch genommen (Offline-Billing) erhält er über diese Leistungen eine separate zweite Rechnung. Eine STARFACE erteilte Einzugsermächtigung berechtigt STARFACE auch zum Einzug der entsprechenden Forderungen der anderen Diensteanbieter.

6.9. Beanstandungen gegen die Höhe von Rechnungen kann der Nutzer gegenüber STARFACE nur innerhalb von 8 Wochen ab Zugang der Rechnung in Textform geltend machen. Dabei hat der Nutzer den Grund seiner Beanstandung schlüssig darzulegen. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung der Rechnung bzw. der Rechnungspositionen. STARFACE wird den Nutzer in den Rechnungen auf die Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. STARFACE ist vom Nachweis erbrachter Verbindungsleistungen bzw. von der Auskunft über Einzelverbindungen befreit, wenn die Daten nach beanstandungslosem Ablauf der gesetzlichen Mindestaufbewahrungsfrist gelöscht wurden. Zu Abrechnungszwecken speichert STARFACE die Verbindungsdaten lediglich für 8 Wochen, sofern dies für die Abrechnung erforderlich ist.

6.10. Rechnungsbeträge werden per Kreditkarte oder Lastschrift eingezogen. Der Nutzer ermächtigt STARFACE per gesonderte Erklärung, angefallene Entgelte über sein angegebenes Konto einzuziehen. Sollte das Bankinstitut die Zahlung zurückweisen, befindet sich der Nutzer unmittelbar in Verzug. Der Nutzer ist insoweit verpflichtet, stets für eine hinreichende Deckung seines Kontos bzw. hinreichende Kreditlinie zu sorgen. Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Nutzer STARFACE umgehend mit und erteilt sodann erneut per gesonderte Erklärung eine Ermächtigung, angefallene Entgelte über sein angegebenes Konto einzuziehen.

6.11. Für den Fall, dass Kreditkarteneinzüge oder Lastschriften von der bezogenen Bank nicht ausgeführt werden, ist STARFACE berechtigt vom Nutzer einen pauschalierten Schadensersatz gemäß Preisliste zu erheben. Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass ein Schaden bei STARFACE überhaupt nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder dass der Nutzer den Schaden nicht zu vertreten hat. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch STARFACE bleibt unberührt.

6.12. Liegt kein SEPA-Lastschriftmandat vor, muss der Rechnungsbetrag innerhalb von sieben Tagen nach Zugang der Rechnung bzw. zu dem ggf. in der Rechnung genannten späteren Zeitpunkt dem von STARFACE in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.

## **7. Preisanpassung**

7.1. STARFACE ist berechtigt, die mit dem Nutzer vereinbarten Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird frühestens 6 Wochen nach Zugang einer entsprechenden Erklärung von STARFACE beim Nutzer wirksam, wenn

- STARFACE die Änderungen dem Nutzer in Textform unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen und
- unter Hinweis auf die Möglichkeit des Widerspruchs und
- unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung
- unter Hinweis auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs

mitteilt und der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.

7.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 7.1. wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. STARFACE hat im Fall des Widerspruchs ein Sonderkündigungsrecht, wobei diese Kündigung binnen einer Woche nach Zugang des Widerspruchs mit einer einwöchigen Kündigungsfrist erklärt werden muss. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt im Übrigen unberührt.

7.3. Bei Verträgen ohne Mindestvertragslaufzeit kann die Preisanpassung jederzeit, bei Verträgen mit einer Mindestvertragslaufzeit kann die Preisanpassung jeweils nur zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen.

## **8. Verzug / Sperrung des Anschlusses**

8.1. STARFACE kann den Anschluss des Nutzers im Falle des Zahlungsverzugs des Nutzers unter den Voraussetzungen von § 45k Abs.2 TKG sperren.

8.2. STARFACE behält sich das Recht vor, den Telefonanschluss des Nutzers ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn

- der Nutzer (außer dem Fall des Zahlungsverzugs) Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
- eine Gefährdung der Einrichtungen von STARFACE durch Einrichtungen des Nutzers droht oder
- eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit vom Anschluss des Nutzers droht oder
- der Nutzer die Dienste missbräuchlich zum Eingriff in Sicherheitseinrichtungen von STARFACE oder von Dritten nutzt oder
- im Falle des Missbrauchs i.S.d. von Ziffer 4.1.4. oder
- wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von STARFACE in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist.

8.3. Kommt der Nutzer

- a) in zwei aufeinanderfolgenden Monaten mit der Zahlung der Entgelte in Verzug oder
  - b) mit einem Betrag insgesamt in Verzug, der dem zweifachen des Jahresmittels (Summe der Rechnungsbeträge der letzten 12 Monate / 12 \* 2) entspricht,
- so kann STARFACE den Vertrag außerordentlich fristlos kündigen.

8.4. Bei Zahlungsverzug des Nutzers ist STARFACE berechtigt, eine pauschale Mahngebühr gemäß Preisliste je Mahnschreiben zu erheben. Es bleibt dem Nutzer unbenommen, nachzuweisen, dass STARFACE überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Mahnpauschale entstanden ist. Weitergehende Ansprüche von STARFACE wegen des Zahlungsverzugs bleiben unberührt.

8.5. Im Fall der Sperrung wegen Zahlungsverzuges hat der Nutzer die durch die Sperrung entstehenden Kosten sowie die Kosten einer etwaigen Aufhebung der Sperrung zu tragen. Für beide Fälle kann STARFACE für den damit verbundenen Aufwand eine Pauschale gemäß Preisliste verlangen. Es bleibt dem Nutzer unbenommen, nachzuweisen, dass STARFACE überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist. Weitergehende Ansprüche von STARFACE wegen des Zahlungsverzugs bleiben unberührt.

8.6. Eine etwaig gezahlte Pauschale ist bei der Berechnung des Verzugsschadens zu berücksichtigen.

8.7. Befindet sich der Nutzer in Annahmeverzug, ist STARFACE berechtigt, ein vertraglich vereinbartes verbrauchsunabhängiges Entgelt unter Anrechnung etwaig ersparter Aufwendungen zu verlangen.

## **9. Vertragslaufzeit und Kündigung; Untrennbarkeit der Leistungen**

9.1. Der Vertrag hat grundsätzlich keine Mindestvertragslaufzeit. Einzelne Tarife können davon abweichen und eine Mindestvertragslaufzeit festschreiben, deren Länge sich jeweils nach den tarifspezifisch vereinbarten Bedingungen richtet.

9.2. Verträge ohne eine Mindestvertragslaufzeit können von jeder Partei mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

9.3. Verträge mit einer Mindestvertragslaufzeit verlängern sich automatisch nach Laufzeitende um die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit, sofern nicht 30 Tage vor Laufzeitende eine Kündigung erfolgt.

9.4. Die Kündigung muss in Textform erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung kommt es auf den Zugang der Kündigung beim Vertragspartner an.

9.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.



9.6. Der Vertrag kann nur einheitlich gekündigt werden. Bei den Leistungen nach Ziffer 3 und Ziffer 4 handelt es sich insoweit um eine einheitliche, nicht voneinander trennbare Leistungen.

## **10. Übertragbarkeit; Aufrechnung; Zurückbehaltung; Abtretung durch den Nutzer**

10.1. Erteilte Aufträge oder Bestellungen des Nutzers sind nicht übertragbar und können nur vom intendierten Leistungsempfänger innerhalb des Auftragszeitraums genutzt werden. Der intendierte Leistungsempfänger ist der Nutzer bzw. das Unternehmen, der die Bestellung tätigt. Soll ein abweichender Leistungsempfänger bestimmt werden, so kann dies mit dem Auftrag entsprechend vermerkt werden.

10.2. Der Nutzer darf gegen Forderungen von STARFACE nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

10.3. Der Nutzer kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen geltend machen, wenn die maßgeblichen Ansprüche gegen STARFACE unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

10.4. Geldforderungen des Nutzers gegen STARFACE kann der Nutzer an Dritte nur abtreten, soweit das jeweils zugrundeliegende Rechtsgeschäft für beide Teile ein Handelsgeschäft ist.

## **11. Änderung der Vertragsbedingungen**

11.1. Bei einer Änderung dieses Vertrags und/oder der Leistungsbeschreibung werden die Änderungen frühestens zwei Monate nach Zugang einer entsprechenden Erklärung von STARFACE beim Nutzer Vertragsinhalt, wenn

- STARFACE die Änderungen dem Nutzer in Textform unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen und
- unter Hinweis auf die Möglichkeit des Widerspruchs und
- unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung
- unter Hinweis auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs

mitteilt und der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.

11.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 11.1., wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

## **12. Verfügbarkeit des Dienstes**

12.1. STARFACE erbringt die in den Ziffern 3.1. und Ziffer 4.1. genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der nachfolgend definierten Wartungszeiten (Ziffer 12.2.) und abzüglich der nachfolgend definierten Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebs (Ziffern 12.3.).

12.2. STARFACE ist berechtigt, für 2 Stunden im Quartal in der Zeit von 24.00 – 2.00 Uhr (MEZ / MESZ) Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

12.3. Als Störungen des Geschäftsbetriebs gelten die folgenden Umstände:

- Unterbrechungen der Erreichbarkeit durch Störungen im Bereich Dritter, auf die STARFACE keinen Einfluss hat
- Unterbrechungen durch höhere Gewalt
- kurzfristige Unterbrechungen des Betriebes, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z.B. durch Updates)



### **13. Haftung von STARFACE**

13.1. STARFACE haftet gegenüber dem Nutzer nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Pflichten des Vertrags durch STARFACE verletzt werden. Wesentlichen Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

13.2. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von STARFACE bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden sowie entgangenen Gewinns ausgeschlossen.

13.3. Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehafteung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von STARFACE bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

13.4. Die verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler der Cloud-Software nach § 536 a Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen.

13.5. Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse nach Ziffern 13.1. bis 13.4. gelten auch für persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Angestellten, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von STARFACE, soweit diese unmittelbar in Anspruch genommen werden.

13.6. Die Haftungsbeschränkung nach § 44a TKG bleibt von Regelungen in diesem Vertrag unberührt.

### **14. Haftung des Nutzers**

14.1. Der Nutzer garantiert, dass er hinsichtlich der von ihm auf Webseiten von STARFACE veröffentlichten Materialien (Texte, Bilder, Grafiken etc.) sowie der von ihm genutzten Namen und Markenzeichen für die jeweilige Nutzung uneingeschränkt Verfügungsbefugt ist und insoweit die Inhalte frei von sämtlichen Rechten Dritter, unter Einschluss eventueller Persönlichkeitsrechte, sind. Dies gilt auch für die Telefonnummern, mit deren Übernahme der Nutzer STARFACE beauftragt. Insbesondere garantiert der Nutzer alle für die Veröffentlichung, Vervielfältigung und öffentliche Zugänglichmachung erforderlichen Urheber-, Leistungsschutz-, Lizenz- und Auswertungsrechte zu besitzen. Der Nutzer wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt.

14.2. Der Nutzer stellt STARFACE von Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Ausübung der STARFACE durch diesen Vertrag eingeräumten Rechte und Befugnisse hinsichtlich der von dem Nutzer zur Verfügung gestellten Materialien erhoben werden. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung, die STARFACE bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen sollten. STARFACE wird den Nutzer jedoch unverzüglich von vorzunehmenden Maßnahmen der Rechtsverteidigung informieren. STARFACE darf bei solchen Auseinandersetzungen mit Dritten Vergleiche nur nach Rücksprache mit dem Nutzer schließen. Andernfalls trägt STARFACE sämtliche Kosten der Auseinandersetzung selbst.

14.3. Der Nutzer ist verpflichtet, STARFACE für den Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

14.4. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die in Ziffer 14.1. genannten Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen STARFACE auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist STARFACE berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Nutzers die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. STARFACE wird den Nutzer über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

14.5. Gefährden oder beeinträchtigen der Zugriff von externen Programmen und Skripten auf den Server den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von STARFACE oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von STARFACE abgelegter Daten, so kann STARFACE diesen Zugriff auf den Server unterbinden. STARFACE wird den Nutzer über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

## **15. Geheimhaltung, Datenschutz**

15.1. Die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Nutzers werden elektronisch gespeichert. STARFACE verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Telemediengesetz (TMG), zu beachten. Weitere Informationen hierzu und über die gespeicherten Daten im Allgemeinen stellt STARFACE in einer gesonderten Datenschutzerklärung (ANLAGE 2) bereit.

15.2. Sofern STARFACE im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogenen Daten aus dem Umkreis des Nutzers erhält und damit im Auftrag des Nutzers im Sinne des § 11 BDSG tätig wird, wird STARFACE die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen dieses Vertrages oder anderer schriftlicher Weisungen des Nutzers und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Sofern der Nutzer den Abschluss einer Vereinbarung zur Datenauftragsvereinbarung wünscht, werden die Parteien die als ANLAGE 3 beigefügte Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abschließen.

## **16. Leistung und Fakturierung durch Dritte; Vertragsübernahme durch Dritte**

16.1. STARFACE ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, insbesondere durch mit ihm verbundene Unternehmen, zu erbringen.

16.2. STARFACE ist berechtigt, jegliche Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte, insbesondere an verbundene Unternehmen, abzutreten oder Dritte zur Geltendmachung im eigenen Namen zu ermächtigen.

16.3. STARFACE darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. STARFACE hat dem Nutzer diese Übertragung zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform anzuzeigen. Der Nutzer kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang dieser Anzeige für den Zeitpunkt, an dem die Übertragung wirksam wird, kündigen. STARFACE wird den Nutzer in der Anzeige auf dieses Kündigungsrecht hinweisen.

## **17. Streitbelegungsverfahren nach § 47a TKG**

Der Nutzer kann gemäß § 47a TKG im Falle eines Streits mit STARFACE ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragen kann. Hierzu hat der Nutzer einen formlosen Antrag an die Bundesnetzagentur zu richten. Deren Adresse lautet wie folgt:

Bundesnetzagentur  
für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

## **18. Allgemeines**

18.1. Änderungen, Kündigungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (z.B. Fax, E-Mail); dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Textformerfordernisses.

18.2. Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

18.3. Sofern der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder Träger eines öffentlich-rechtlichen Sondervermögens im Sinne des § 38 ZPO ist oder hat der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder hat der Nutzer nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthaltsort oder Firmensitz ins Ausland verlegt oder dieser nicht bekannt ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von STARFACE.

18.4. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

### **19. Anlagenspiegel**

Zu diesem Vertrag gehören folgende Anlagen:

- Anlage 1 - Leistungsbeschreibung
- Anlage 2 - Datenschutzerklärung
- Anlage 3 - Auftragsverarbeitung



## Anlage 1 - Leistungsbeschreibung

### STARFACE UP

Die STARFACE UP kombiniert die Vorzüge lokal betriebener Systeme mit den Vorteilen extern gehosteter Managed Services. Lizenznehmer erhalten bei STARFACE exklusiven Zugriff auf eine Instanz, die in einem hochsicheren Data Center in Deutschland gehostet wird.

Die Lizenznehmer bezahlen dabei jeweils nur die Anzahl an Lizenzen, die sie tatsächlich in einem Monat benötigen haben. Bei der Registrierung von max. 3 Benutzern entfallen die Lizenzkosten.

Anwender profitieren mit STARFACE UP von allen Vorteilen moderner UCC-Umgebungen, ohne intern Know-how vorhalten oder für Betrieb, Updates und Wartung der Plattform sorgen zu müssen. Die STARFACE Software wird kontinuierlich aktualisiert und ist somit im Hinblick auf die Sicherheit und die Features jederzeit auf dem neuesten Stand.

Neue Funktionen können durch einen Klick aktiviert und unternehmensweit zur Verfügung gestellt werden. Hierzu gehören bspw.:

- Einfache Einrichtung von Telefonkonferenzen
- Nahtlose Anbindung von Home-Offices
- Vollständige Integration von Smartphones
- Anbindung von UCC-Clients

Eine vollständige Funktionsliste ist auf der Starface-Website jederzeit aktuell aufrufbar: <https://www.starface-up.com/>

**STARFACE stellt dem Auftraggeber auf einem Internetserver mittels einer speziellen Software einen virtuellen VoIP-basierten Telefonanlagenservice zur Verfügung. Die Leistungsbestandteile sind:**

1. Basisleistung
  - Betrieb der virtuellen Telefon-Anlage in einem Hochsicherheitsrechenzentrum als eigene Instanz pro Lizenznehmer
  - Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungsanzeigen
2. Standardfunktionen der Telefonanlage
  1. Anrufmanagement
  2. CLIP/CLIR, anonyme Anrufe
  3. Rufweiterleitung
  4. Anrufbeantworter
  5. Anrufgruppen
  6. Adressbuch
3. Leistungsdaten
 

Anzahl der Benutzer	bis 10	
Max. SIP Verbindungen		10
Gleichzeitige Konferenzen		4
Gleichzeitige Sprachaufzeichnungen		4



**STARFACE UP wird in einem professionellem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben:**

1. Redundante, unterbrechungsfreie Stromversorgung  
Das Rechenzentrum verfügt über eine redundante Stromzuführung. Diese wird zudem über eine USV und einen Diesel-Generator gestützt. Innerhalb des Rechenzentrums wird die Redundanz bis zu den einzelnen Servern fortgeführt.
2. Redundante, unterbrechungsfreie Netzwerkanbindung  
Das Rechenzentrum ist mit voneinander unabhängigen Netzwerkschränken ausgestattet, die möglichst weit voneinander entfernt stehen. Die Netzwerkschränke beinhalten jeweils einen und die Core-Switches.
3. Redundante Klimatisierung  
Mehrere unabhängige Klimaanlage teilen sich die Aufgabe, die Geräte im Rechenzentrum ausreichend zu kühlen. Mindestens eine Klimaanlage kann ausfallen, ohne dass die Kühlung gefährdet ist. Jede Klimaanlage ist an der redundanten, unterbrechungsfreien Stromversorgung angeschlossen.
4. 24/7 h Videoüberwachung  
Neben einer mechanischen Zutrittskontrolle wird zudem das Rechenzentrum rund um die Uhr per Video überwacht. Sollte sich jemand Unbefugtes Zutritt zum Rechenzentrum verschaffen können, ist Sicherheitspersonal in wenigen Minuten vor Ort.
5. Brandmeldeanlage, gezielte Löschung  
Rauchmelder im Doppelboden und in den Klimaanlagen können Brände möglichst früh erkennen und einen Alarm auslösen. Die örtliche Feuerwehr ist mit dem Rechenzentrum vertraut und kann so gezielt löschen, ohne weiteren größeren Schaden durch das Löschmittel anzurichten.
6. Personal vor Ort  
Für die Abwicklung von Aufgaben innerhalb des Rechenzentrums ist Personal vor Ort.
7. Energieeffizienz  
Die eingesetzte Hardware bietet eine hohe Energieeffizienz. In den Servern wird bewusst auf Komponenten mit Energiesparfunktion gesetzt.

STARFACE bietet mit diesen Maßnahmen eine Verfügbarkeit der STARFACE Cloud von mindestens 99,6 % im Jahresmittel.

**Die Berechnungsgrundlagen sind:**

1. Lizenzen  
Grundlage der Berechnung der monatlichen Entgelte ist die Anzahl der aktiven Benutzer der Anlage. Benutzer in diesem Sinne sind alle im Administrationsbereich des Portals \*.starface-cloud.com aufgelisteten Benutzer. Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

Der Lizenznehmer kann Nebenstellen selbst im CMP anlegen und wieder löschen. Die monatlichen Nutzungsentgelte fallen immer für den gesamten Monat an, wenn der entsprechende Benutzer im Abrechnungszeitraum (auch nur kurzzeitig) angelegt war.

Die Abrechnung erfolgt kalendermonatlich per automatisiertem, elektronischem Rechnungslauf. Die Rechnungszustellung erfolgt elektronisch per Email an eine vom Auftraggeber definierte E-Mail-Adresse. Es gelten die aktuellen AGB der STARFACE GmbH.

2. Telefonkosten  
siehe Abschnitt „SIP-Trunk STARFACE Connect“

## Dokumentation

Als Dokumentation liefert die STARFACE eine Online-Hilfe (aufrufbar innerhalb des Kundencenters unter „FAQ“), die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet STARFACE nicht.

## Leistungsabgrenzung

### Nomadische Nutzung

Nach Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur (Vgl. Amtsblatt Nr. 7 und Verfügung 18/2007) ist eine nomadische Nutzung von Ortsnetzrufnummern grundsätzlich möglich. Bei nomadischer Nutzung führen Telefonie-Anbieter Notrufe in aller Regel an die der Anschlussanschrift zugeordnete Leitstelle zu. Das bedeutet, dass Einsatzkräfte insbesondere bei sogenannten Röchelrufen, bei denen der Anrufer nicht mehr in der Lage ist seinen tatsächlichen Standort zu benennen, diese Adresse anfahren. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind zu beachten und keinesfalls von STARFACE zu tragen.

## SIP-Trunk „STARFACE Connect“

Die Leistungsbeschreibungen erklären die STARFACE-Telekommunikationsdienste und regeln die Bedingungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste. Neben diesen Leistungsbeschreibungen gelten für die Nutzung der STARFACE-Dienste die jeweils aktuellen AGBs und die jeweils aktuellen Preislisten.

## Voraussetzungen für die Nutzung des STARFACE-SIP-Trunks

Um die Telekommunikationsverbindung übermitteln zu können, benötigt der Kunde für die Nutzung der STARFACE-SIP-Trunks eine STARFACE-Telefonanlage mit gültiger Lizenz sowie einen geeigneten Breit-

band-Internetanschluss. Entscheidend sind in diesem Zusammenhang die Bandbreite und die Übertragungsgeschwindigkeit. Grundsätzlich entsprechen deutsche DSL- und/oder Kabelnetzanschlüsse diesen Anforderungen. Darüber hinaus werden VoIP-Endgeräte und -Router benötigt.

Verwendet der Kunde eigene SIP-fähige Endgeräte, hat er darauf zu achten, dass diese Geräte keinen störenden Einfluss auf die STARFACE-Infrastruktur haben. Ferner müssen die Räumlichkeiten des Kunden über eine Netzwerkverkabelung (Ethernet IEEE 802.1) und einen Internetzugang für jedes IP-Telefon verfügen. Nachfolgende technische Leistungsmerkmale muss der Internetzugang des Kunden für die Nutzung der STARFACE Dienste erfüllen.

- Für die Dauer der Verbindung muss für jeden benötigten Sprachkanal mindestens eine Bandbreite von 80 kBit/s Up- und Downstream zur Verfügung stehen.
- Zur Vermeidung von Beeinträchtigungen der Sprachqualität sollte der Internetzugang gleichzeitig kontinuierlich keinen Paketverlust von mehr als 0,5% und eine Latenz von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) aufweisen.
- Bei der Internetverbindung dürfen keine Ports belegt sein. Internetverbindungen gelten als nicht geeignet, sofern einzelne Ports der Internetverbindung durch vorgeschaltete Geräte (z.B. Router, Firewalls etc.) nicht zur Verfügung stehen. Die vorgeschalteten Geräte müssen so konfiguriert sein, dass sie die Nutzung von STARFACE gestatten.

### Informationen zum Absetzen von Notrufen

STARFACE weist den Kunden an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 bei einem Stromausfall nicht möglich ist.

Setzt der Kunde mittels eines SIP-fähigen Endgerätes einen Notruf ab von einem anderen als dem bei der Beauftragung angegebenen Standort ab, wird dieser an die Leitzentrale an den bei der Beauftragung angegebenen Standort, nicht an die Leitzentrale des aktuellen Standorts übermittelt, wenn dies nicht explizit in der STARFACE-Telefonanlage individuell eingestellt wurde (STARFACE Administrationseinstellungen – Leitungen – Notruf). STARFACE übernimmt keine Haftung für Schäden und Forderungen, die dem Kunden aufgrund eines missbräuchlichen Absetzens eines Notrufs entstehen.

### Leistungsmerkmale

STARFACE stellt dem Kunden im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten einen bidirektionalen (in beide Richtungen) VoIP-Telefonanschluss zur Verfügung. Mithilfe eines geeigneten Internetzugangs ermöglicht es STARFACE dem Kunden, sich per SIP (in Anlehnung an RFC 3261) mit einem SIP-Server zu verbinden. Der Leistungsumfang von STARFACE umfasst die Terminierung von Anrufen, die ihren Ursprung auf der Seite des IP-fähigen Benutzers haben, sowie die Zuführung von Gesprächen, deren Ziel die IP-fähigen Benutzer sind. Über die STARFACE-Dienste wird der Transport des zugeführten Verkehrs auf die STARFACE-IP Plattform sowie in das öffentliche Internet durchgeführt.

Verbindungen zu bestimmten Rufnummerngruppen (z.B. Mehrwert- und Auskunftsdienste) können im Rahmen der Internettelefonie nicht über das Netz von STARFACE geführt werden.

Das Herstellen von Verbindungen zu geografischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Ferner behält sich STARFACE zum Schutz des Kunden im Sinne des Verbraucherschutzes vor, einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Zielländer zu sperren. Eine entsprechende Aufstellung über etwaige Sperren und Beschränkungen stellt STARFACE dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Der STARFACE-SIP-Trunk wird dem Kunden über einen jeweils auf die STARFACE-Telefonanlage des Kunden beschränkten Account zugänglich gemacht.





STARFACE übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit und die ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher Funktionen der STARFACE- SIP-Trunk-Dienste.

### **Rufnummern**

STARFACE teilt dem Kunden kostenlos eine STARFACE-Rufnummer zu. Die STARFACE-Rufnummern sind aus dem öffentlichen Telefonnetz erreichbar.

### **Portierung**

Soll die STARFACE-Rufnummer des Kunden nach Vertragsschluss zu einem anderen Netzbetreiber portiert werden, so kann der Kunde STARFACE mit der Portierung beauftragen. Für die Portierung zahlt der Kunde eine Pauschale von € 25,- zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.



## Anlage 2 - Datenschutzhinweise für Telekommunikationsdienstleistungen

der STARFACE GmbH, Stephanienstr. 102, 76133 Karlsruhe (im Folgenden "STARFACE" genannt). Sie gilt im Verhältnis zu den Personen, die ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen (im Folgenden "Nutzer" genannt).

STARFACE ist der Schutz der personenbezogenen Daten des Nutzers ein ganz besonderes Anliegen. Daher erhebt, verarbeitet und nutzt STARFACE personenbezogene Daten, insbesondere Bestands- und Nutzungsdaten, nur im Rahmen und auf Grundlage der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Zu diesen zählen insbesondere das Telekommunikationsgesetz (TKG) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Diese Datenschutzhinweise sollen den Nutzer darüber informieren, wann und zu welchen Zwecken STARFACE personenbezogenen Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt.

### 1. Nutzung von Bestandsdaten

1.1. STARFACE nutzt die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobenen Bestandsdaten (also Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung erhoben werden). Zu diesen Daten gehören Angaben zu Vor- und Nachnamen, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Daten über die Zahlungsabwicklung (insbesondere die Bankverbindung) sowie ggf. Umsatzdaten (aufgeschlüsselt nach einzelnen Diensten, ohne einzelne Verbindungs- und Nutzungsdaten). STARFACE löscht die Bestandsdaten entsprechend § 95 Abs. 3 TKG mit Ablauf des auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres. An die Stelle einer Löschung tritt eine Sperrung der Daten, soweit und solange einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen (z.B. aus dem Handels- oder Steuerrecht) oder Grund zu der Annahme besteht, dass durch eine Löschung schutzwürdige Interessen des Betroffenen beeinträchtigt würden, oder eine Löschung wegen der besonderen Art der Speicherung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist.

1.2. STARFACE nutzt gemäß § 95 Abs. 2 S. 2 und gemäß § 95 Abs. 2 S. 2 u.3 TKG die Rufnummer, Post- oder E-Mail-Adresse auch dazu, dem Nutzer Text- und Bildmitteilungen (z. B. Brief, E-Mail, SMS) zuzusenden, um diesen zu beraten, zur Werbung für eigene Angebote, zur Marktforschung und zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Teilnehmers.

Der Nutzer kann der Verwendung der Rufnummer, Postadresse oder E-Mail-Adresse zu diesen Zwecken jederzeit per E-Mail ([datenschutz@starface.de](mailto:datenschutz@starface.de)) oder schriftlich (Adresse vgl. Ziffer 10) gegenüber STARFACE widersprechen.

### 2. Nutzung von Verkehrsdaten

2.1. STARFACE erhebt, verarbeitet und nutzt die zur Erbringung und Abrechnung erforderlichen Verkehrsdaten. Hierzu gehören insbesondere die Nummer oder Kennung der beteiligten Anschlüsse eines Telekommunikationsvorgangs, Beginn und Ende einer Verbindung nach Datum und Uhrzeit, und die Art des in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstes.

2.2. STARFACE speichert die zur Rechnungsstellung notwendigen Verkehrsdaten entsprechend § 97 Abs. 3 S. 2 TKG bis zu sechs Monate nach Versand der Rechnung, in dem Umfang des 113b Abs.2 TKG mindestens aber für 10 Wochen. Maßgeblich für die tatsächliche Speicherdauer zu Abrechnungszwecken nach § 97 Abs.3 S.2 TKG sind die zwischen den Parteien vertraglich vereinbarten Speicherfristen. Erhebt der Nutzer Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Entgelte, speichert STARFACE die Verkehrsdaten entsprechend § 97 Abs. 3 S. 4 TKG, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Verkehrsdaten, die für Abrechnungszwecke nicht oder nicht mehr erforderlich sind, werden unverzüglich gelöscht, es sei denn, der Nutzer hat der Speicherung ausdrücklich zugestimmt.

### 3. Einzelverbindungs nachweis

3.1. Der Nutzer kann STARFACE für die Verbindungen, für die der Nutzer aufgrund eines mit STARFACE bestehenden Vertrags zur Zahlung eines Entgelts verpflichtet ist, beauftragen, für zukünftige Abrechnungszeiträume einen Einzelverbindungs nachweis zu erstellen. Dabei kann der Nutzer bestimmen, ob die in dem Einzelverbindungs nachweis aufgeführten Nummern vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern mitgeteilt werden soll.

3.2. Der Nutzer muss gegenüber STARFACE in Textform bestätigen, dass die Mitarbeiter des Nutzers informiert worden sind und künftige Mitarbeiter unverzüglich informiert werden, dass der Nutzer einen Einzelverbindungs nachweis erhält. Ferner muss der Nutzer bestätigen, dass in Bezug auf den Einzelverbindungs nachweis der Betriebsrat bzw. die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt worden ist oder eine solche Beteiligung nicht erforderlich ist.

#### **4. Telefonverzeichnis**

Der Nutzer kann von STARFACE jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches, nicht notwendig für STARFACE anbieterspezifisches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Sofern der Nutzer eine derartige Veröffentlichung gewünscht hat, ist STARFACE entsprechend § 47 Abs. 1 TKG verpflichtet, diese Daten auf Anfrage an Unternehmen, die öffentliche Teilnehmerverzeichnisse herausgeben und / oder Telefonauskunftsdienste anbieten, weiterzugeben. Der Nutzer kann der Eintragung jederzeit widersprechen oder den Umfang oder die Art der Veröffentlichung beschränken.

#### **5. Rufnummernanzeige und -unterdrückung**

Wenn der Nutzer STARFACE mit der Bereitstellung eines Telefonanschlusses beauftragt oder bereits beauftragt, kann der Nutzer entsprechend § 102 TKG generell bestimmen, ob die Rufnummer des Telefonanschlusses an dem angerufenen Telefonanschluss angezeigt oder unterdrückt werden soll. Die dauerhafte Rufnummernanzeige bzw. -unterdrückung kann bei STARFACE beauftragt werden. Der Nutzer kann dies jedoch auch in seiner STARFACE-Telefonanlage einrichten. Die Rufnummernunterdrückung für einen einzelnen Anruf kann der Nutzer ebenfalls selbst einrichten.

#### **6. Störungsbeseitigung und Missbrauch**

STARFACE verarbeitet und nutzt entsprechend § 100 TKG Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an Telekommunikationsanlagen und zur Bekämpfung des missbräuchlichen Gebrauchs von Telekommunikationsnetzen und -diensten.

#### **7. Übermittlung an Dritte**

Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Dritte erfolgt nicht, es sei denn, der Nutzer hat ausdrücklich zugestimmt oder STARFACE ist zur Übermittlung aufgrund Gesetzes oder durch gerichtliche bzw. behördliche Entscheidung verpflichtet oder berechtigt.

#### **8. Werbung per E-Mail**

8.1. Der Nutzer kann einwilligen, dass STARFACE ihn über Produktinformationen und Neuigkeiten von im Zusammenhang mit Telekommunikationsleistungen und Telefonanlagen per E-Mail informiert. STARFACE versendet insoweit in regelmäßigen Abständen Newsletter, mit denen STARFACE über News und Services informiert.

8.2. Der Nutzer kann diesen Service deaktivieren, indem er den in jeder Newsletter-E-Mail enthaltenen Hyperlink zum Abbestellen nutzt. Zudem hat der Nutzer die Möglichkeit, durch Versand einer E-Mail an [datenschutz@starface.de](mailto:datenschutz@starface.de) oder per Post (zusenden an: STARFACE GmbH, Stephanienstr. 102, 76133 Karlsruhe) mitzuteilen, dass er den Newsletter nicht mehr bekommen möchte. Bei Widerruf werden die personenbezogenen Daten zur weiteren Verwendung für die unter diesem Unterpunkt bezeichneten Zwecke gesperrt.

#### **9. Recht auf Auskunft**

Gemäß § 34 BDSG besteht die Möglichkeit, über die bei STARFACE gespeicherten personenbezogenen Daten unentgeltlich Auskunft zu verlangen. Das Auskunftsverlangen ist entweder per E-Mail an [datenschutz@starface.de](mailto:datenschutz@starface.de) oder schriftlich an die unter Ziffer 10 bezeichnete Anschrift zu richten.

#### **10. Widerruf einer Einwilligung**

Etwaige datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen können natürlich jederzeit mit Wirkung für die Zukunft durch Versand einer E-Mail an [datenschutz@starface.de](mailto:datenschutz@starface.de) oder schriftlich widerrufen. Der schriftliche Widerruf ist zu richten an:

STARFACE GmbH  
Stephanienstr. 102  
76133 Karlsruhe



## Anlage 3: Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung

### Präambel

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Support- und oder Betriebsleistung zur Verfügung. Im Rahmen einer Leistungsvereinbarung (Hauptvertrag) nimmt der Auftragnehmer Zugriff auf die Systeme des Auftraggebers, um für den ordnungsgemäßen Betrieb zu unterstützen. Im Rahmen der Tätigkeiten des Auftragnehmers ist nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Zugriff auf personenbezogenen Daten des Auftraggebers erhält. Zur Sicherung und ordnungsgemäßen Verwendung der personenbezogenen Daten werden in diesem Vertrag entsprechende Regelungen getroffen.

Der Vertrag ist in Anlehnung an die ab dem 25.05.2018 geltende Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) ausgestellt. Verweise die auf Normen der DS-GVO referenzieren sind bis zum 24.05.2018 als Verweise auf das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auszulegen. Sofern Regelungen in diesem Vertrag sich auf die DS-GVO beziehen, die über die Vorschriften des BDSG hinausgehen oder den Vorschriften des BDSG widersprechen, findet die jeweilige Regelung bis zur Gültigkeit der DS-GVO keine Anwendung.

#### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

##### (1) Gegenstand

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus dem STARFACE UP Vertrag, auf den hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

##### (2) Dauer

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

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

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

#### (2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien)

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)

- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten

### (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- Geschäftspartner
- Beschäftigte
- Lieferanten
- Ansprechpartner
- Und alle anderen Arten von möglichen Nutzern einer Telefonanlage

## 3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

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

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 1].

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

## 4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

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

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

## 5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

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

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DS-GVO ausübt. Als Datenschutzbeauftragter ist daher beim Auftragnehmer Herr Thorsten Jordan, Telefon: +49 (0) 721 18035671, E-Mail: thorsten.jordan@ensecur.de bestellt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber mitgeteilt. Die jeweils aktuellen Kontaktdaten sind auf der Homepage des Auftraggebers leicht zugänglich hinterlegt.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch, jeweils im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- g) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

## 6. Unterauftragsverhältnisse

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

- Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:



<b>Firma Unterauftragnehmer</b>	<b>Anschrift/Land</b>	<b>Leistung</b>
Netcup GmbH	Daimlerstraße 25, 76185 Karlsruhe	Plattformbetrieb
SF Networks GmbH	Stephanienstr. 102 76133 Karlsruhe	Plattformbetrieb
TelemaxX Telekommunikation GmbH	Amalienbadstraße 41 76227 Karlsruhe	Plattformbetrieb

(2) Der Auftragnehmer informiert den Verantwortlichen immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Auftragsverarbeiter. Der Hauptauftraggeber hat die Möglichkeit, gegen diese Änderungen Einspruch zu erheben

Ein Einspruch kann nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes erfolgen. Sollte ein vom Auftragnehmer ausgewählter Unterauftragnehmer abgelehnt werden, steht dem Auftragnehmer innerhalb von 14 Tagen ein Sonderkündigungsrecht von 4 Wochen zum Quartalsende zu.

Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer und der Wechsel bestehender Unterauftragnehmer sind zulässig, soweit:

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

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

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

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

## **7. Kontrollrechte des Auftraggebers**

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



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

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzaudatoren, Qualitäts-audatoren).

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

## **8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers**

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

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

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

## **9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers**

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

(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.

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

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

## 11. Sonstiges

(1) Die Haftung der Vertragsparteien richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber von Haftungsansprüchen Dritter frei, die ihm aus Fehlleistungen des Auftragnehmers entstehen.

(3) Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Regelungen des IPR. Als Gerichtsstand wird Karlsruhe vereinbart.



## **Anlage 1 zum Nachweis der Sicherheit der Verarbeitung gemäß Artikel 32 DS-GVO**

### **1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

- Zutrittskontrolle  
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, z.B.: Magnet- oder Chipkarten, Schlüssel, elektrische Türöffner, Werkschutz bzw. Pfortner, Alarmanlagen, Videoanlagen;
- Zugangskontrolle  
Keine unbefugte Systembenutzung, z.B.: (sichere) Kennwörter, automatische Sperrmechanismen, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung von Datenträgern;
- Zugriffskontrolle  
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems, z.B.: Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte, Protokollierung von Zugriffen;
- Trennungskontrolle  
Getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, z.B. Mandantenfähigkeit, Sandboxing;
- Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)  
Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechende technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen;

### **2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

- Weitergabekontrolle  
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport, z.B.: Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN), elektronische Signatur;
- Eingabekontrolle  
Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind, z.B.: Protokollierung, Dokumentenmanagement;

### **3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

- Verfügbarkeitskontrolle  
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust, z.B.: Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site), unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Virenschutz, Firewall, Meldewege und Notfallpläne;
- Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO);

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

- Datenschutz-Management;
- Incident-Response-Management;
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DS-GVO);
- Auftragskontrolle  
Keine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von Art. 28 DS-GVO ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers, z.B.: Eindeutige Vertragsgestaltung, formalisiertes Auftragsmanagement, strenge Auswahl des Dienstleisters, Vorabüberzeugungspflicht, Nachkontrollen.