

## STARFACE SERVICEVERTRAG - Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich / Erklärungen des Nutzers / Verzichtserklärung des Nutzers

- 1.1. Diese Bedingungen gelten für sämtliche - auch künftigen - Leistungen der STARFACE GmbH, Adlerstr. 61, 76137 Karlsruhe (im Folgenden "STARFACE" genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Erbringung von Telefon- und Internetdienstleistungen sowie der Bereitstellung und Nutzung der Video-Meeting-Plattform „STARFACE NEON“ sowie dem Kauf von Hardware. Die Bedingungen 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.

#### Erklärung des Nutzers:

1. 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 bzw. er Vertreter einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder eines öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist.
2. Der Nutzer verzichtet auf die Anwendung von § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1, 3 und 4, § 55, § 56 Absatz 1, § 58, § 60, § 61 Absatz 1 bis 3, § 61 Absatz 6 bis 7, § 66 und § 71 Absatz 2 des TKG auf das zwischen ihm und STARFACE bestehende Vertragsverhältnis.

- 1.4. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers haben nur Gültigkeit, sofern STARFACE diese gesondert schriftlich anerkannt hat. Jedenfalls gilt unter den einzelnen Bestimmungen folgende Hierarchie der Festlegungen:
- Individuelle Änderungen des Vertrags entsprechend Ziffer 1.2. i.V.m. 17.1. des Vertrags
  - Preislisten von STARFACE (die jeweils gültige Preisliste ist abrufbar über [www.starface.com/preise](http://www.starface.com/preise), nachfolgend „Preisliste“ genannt)
  - Leistungsbeschreibungen von STARFACE zu den Leistungen dieses Vertrags
  - diese Allgemeinen 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 / Verhältnis der Leistungen zueinander



- 2.1. Der jeweilige 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.1 Satz 1 Nr.1 bis 3 BGB und § 312i Abs.1 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.
- 2.5. Für das jeweilige Vertragsverhältnis gelten die Bestimmungen nach Ziffer 4, 4a, 4b und/oder 4c nur, soweit der Nutzer die entsprechenden Dienste beauftragt hat.
- 2.6. Die Leistungen nach Ziffer 4a und/oder Ziffer 4b können nur in Anspruch genommen werden bei einem bestehenden oder gleichzeitig abgeschlossenen Vertrag über die Leistungen nach Ziffer 4.

### **3. [freibleibend]**

## **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 Ausgangsroutern 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 Telefondienstleistungen nach Ziffer 4 durch STARFACE ist, dass der Nutzer eine STARFACE-Telefonanlage mit gültiger Lizenz (hierzu ist der Abschluss eines separaten Vertrags mit STARFACE erforderlich) sowie einen geeigneten Breitband-Internetanschluss besitzt. STARFACE ist nicht verpflichtet, dem Nutzer auf Basis dieses Vertrags nach Ziffer 4 eine STARFACE-Telefonanlage, eine gültige Lizenz für die STARFACE-Telefonanlage oder einen Breitband-Internetanschluss zur Verfügung zu stellen. Die detaillierten technischen Anforderungen für die Inanspruchnahme der Verbindungsleistungen sind in der Leistungsbeschreibung des STARFACE SIP-TRUNKS dargestellt. Ist eine der genannten Voraussetzungen nicht gegeben oder entfällt diese während der Vertragslaufzeit aus einem nicht von STARFACE zu vertretendem Umstand, kann STARFACE den Vertrag außerordentlich kündigen. Die Installation des Telefonanschlusses in der STARFACE-Telefonanlage obliegt dem Nutzer. Dieser erhält von STARFACE die erforderlichen Zugangsdaten.
- 4.1.3. Die Verfügbarkeit dieses 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. von Ziffer 4.1.4.1. und 4.1.4.2. ist STARFACE unabhängig von anderen Regelungen dieses Vertrags 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 einer Vertragsverletzung i.S.d. Ziffer 4.1.4.2. kann STARFACE als Schadensersatz wahlweise (1) entweder den tatsächlich entstandenen Schaden geltend machen oder (2) die Verbindungen rückwirkend bis zum Beginn des Missbrauchs auf Basis des günstigsten STARFACE-Tarifs abrechnen, mit dem einzelne Verbindungen abgerechnet werden, wobei dem Nutzer vorbehalten bleibt, 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.

## **4.2. 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 STARFACE mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen die Leistungen nach Ziffer 4 entgeltlich und/oder zur ständigen Alleinnutzung an Dritte überlassen. Die Zustimmung durch STARFACE ist zu erteilen, wenn berechnete 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 zahlende 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.

#### **4.4. Obliegenheiten und Pflichten von STARFACE**

STARFACE ist berechtigt, die Informationspflichten nach § 57 Abs.2 TKG per Telefonanrufen beim Nutzer, per Telefax oder elektronischer Post zu erfüllen.

#### **4a. Video-Meeting-Plattform**

Die in Ziffer 4a geregelten Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung und Nutzung des Premium-Angebots der Video-Meeting-Plattform STARFACE NEON (STARFACE NEON PREMIUM).

##### **4a.1. Leistungen von STARFACE / Voraussetzungen für Inanspruchnahme der Leistung**

- 4a.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe dieser Bedingungen für die Dauer des Vertrages unter der Bezeichnung STARFACE NEON Videotelefonie und Videokonferenzdienstleistungen zur Verfügung. STARFACE NEON ist integralen Bestandteil des STARFACE UCC-Systems. Mittels STARFACE NEON kann der Nutzer Verbindungen in Form einer Videokonferenz zu Dritten herstellen, ohne, dass diese Dritten über einen STARFACE Account verfügen oder sich registrieren müssen. Voraussetzung für die Erbringung und Nutzung von STARFACE NEON ist, dass der Nutzer eine STARFACE-Telefonanlage mit gültiger Lizenz besitzt (hierzu ist der Abschluss eines separaten Vertrags mit STARFACE erforderlich). STARFACE ist nicht verpflichtet, dem Nutzer auf Basis dieses Vertrags eine STARFACE-Telefonanlage oder eine gültige Lizenz für die STARFACE-Telefonanlage zur Verfügung zu stellen. Um die STARFACE NEON nutzen zu können, muss der Nutzer ggf. ein Update seiner STARFACE-Telefonanlage durchführen. Die Zuständigkeit für die Durchführung des Updates richtet sich nach dem jeweiligen Lizenzvertrag für die STARFACE-Telefonanlage. STARFACE ist aufgrund dieses Vertrags nicht verpflichtet, das Update durchzuführen.
- 4a.1.2. Die Funktionalität von STARFACE NEON PREMIUM wird in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen von STARFACE dargestellt.
- 4a.1.3. Die Bereitstellung und Überlassung des für die Video-Meeting-Plattform erforderlichen Internetzugangs, die Verbindungen zum Internet und Anschlüsse sowie das benötigte Kommunikationsequipment sind nicht Gegenstand der Leistungen von STARFACE nach Ziffer 4a. Voraussetzung für die Nutzung von STARFACE NEON ist aber, dass der Nutzer einen geeigneten Breitband-Internetanschluss besitzt.
- 4a.1.4. Die Verfügbarkeit dieses Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.



#### **4a.2. Anzahl der Nutzer**

Die Anzahl der User, die gleichzeitig eine STARFACE NEON -Konferenz starten können, richtet sich nach der Anzahl der Nutzungslizenzen des zugrundeliegenden Lizenzvertrags über die STARFACE Phoneanlage.

#### **4a.3. Rechte an Inhalten**

Der Nutzer räumt STARFACE ein einfaches, auf die Dauer des Video-Meetings beschränktes Recht an allen im Rahmen des Video-Meetings von dem Nutzer bereitgestellten Inhalten ein, wobei das Recht darauf beschränkt ist, die Inhalte ausschließlich zum Zweck der Erfüllung dieses Vertrags zu nutzen. Hierzu gehört insbesondere das Recht, den Inhalt vorübergehend zwecks der Zurverfügungstellung des Dienstes abzuspeichern, für die Teilnehmer des Video-Meetings bereitzuhalten und/oder an einen oder mehrere Teilnehmer zu übertragen sowie das Recht, das Layout bereitgestellter Inhalte anzupassen, um im Rahmen der Nutzung des Video-Meetings den Teilnehmern einen Abruf des Inhalts zu ermöglichen.

#### **4a.4. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers; Nutzung durch Dritte**

- 4a.4.1. Der Nutzer gewährleistet die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen, soweit dies für die Nutzung von STARFACE NEON erforderlich sein sollte.
- 4a.4.2. Insbesondere darf der Nutzer STARFACE NEON nicht zur Durchführung einer Massenkommunikation (z.B. Anbieten eines Call-Centerdienstes) oder zum Betrieb eines Geschäfts, bei dem Dritten geschäftsmäßig die Nutzung der Verbindungsleistungen, insbesondere gegen Entgelt, gestattet wird (z.B. Betrieb eines Call-Shops), nutzen.
- 4a.4.3. Im Falle des Missbrauchs i.S.d. von Ziffer 4a.4.2. ist STARFACE unabhängig von anderen Regelungen dieses Vertrags 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 einer Vertragsverletzung i.S.d. Ziffer 4a.4.2. kann STARFACE als Schadensersatz wahlweise (1) entweder den tatsächlich entstandenen Schaden geltend machen oder (2) die Verbindungen rückwirkend bis zum Beginn des Missbrauchs auf Basis des günstigsten STARFACE-Tarifs abrechnen, mit dem einzelne Verbindungen abgerechnet werden, wobei dem Nutzer vorbehalten bleibt, nachzuweisen, dass STARFACE kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4a.4.4. Der Nutzer hat STARFACE und die Erfüllungsgehilfen von STARFACE von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer missbräuchlichen Nutzung von STARFACE NEON beruhen oder mit einer solchen verbunden sind. Der Nutzer hat STARFACE unverzüglich davon zu unterrichten, wenn ein solcher Verstoß droht.
- 4a.4.5. Ziffer 4.2., Ziffer 4.3. und Ziffer 4.4. gelten für die Leistungen nach Ziffer 4a entsprechend.
- 4a.4.6. Der Nutzer darf STARFACE NEON nicht auf eine Weise nutzen, die nationale oder internationale Urheberrechte, Rechte an geistigem Eigentum, gewerbliche Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte verletzen.

#### **4b. STARFACE DSL**

Die in Ziffer 4b geregelten Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung und Nutzung eines STARFACE DSL-Anschlusses.

##### **4b.1. Leistung von STARFACE / Auftragsinhalt**

- 4b.1.1. STARFACE gewährt dem Nutzer im Rahmen seiner technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen für die Dauer des Vertrages einen



Zugang zum Internet (nachfolgend „Internet-Anschluss“) am vertraglich vereinbarten Standort. STARFACE stellt dem Nutzer dafür einen Breitbandanschluss mit der gebuchten Bandbreite zur Verfügung. Die konkrete Übertragungsleistung ist jedoch auch von der Leistung des Providers des Empfängers oder Senders (nachfolgend „Gegenstelle“), von der Leistung der Verbindungsnetze Dritter, einem ggf. kundeneigenen Zugangsendgerät, der Netzauslastung und von der Leistungsfähigkeit der vom Nutzer eingesetzten sonstigen Hard- und Software abhängig.

- 4b.1.2. Die nach Ziffer 4b.1.1. bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.
- 4b.1.3. Die detaillierten technischen Anforderungen für die Inanspruchnahme der DSL-Leistungen sowie die Beschreibung der Leistungen von STARFACE sind in der Leistungsbeschreibung von STARFACE DSL (ANLAGE 3) dargestellt.
- 4b.1.4. Die Verfügbarkeit dieses Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.
- 4b.1.5. Der Inhalt des Auftrags des Nutzers ist darauf gerichtet, dass STARFACE dem Nutzer für den vereinbarten Standort nach Möglichkeit das Produkt mit der konkreten vorgegebenen Übertragungsleistung, sofern dies nicht verfügbar ist das Produkt mit der möglichst schnellsten Übertragungsleistung zur Verfügung stellt. Kann STARFACE das Produkt mit der konkreten vorgegebenen Übertragungsleistung nicht bereitstellen, der Nutzer die Möglichkeit, binnen sieben Tagen nach Zugang der Auftragsbestätigung von STARFACE den Vertrag zu widerrufen.

#### **4b.2. Eigentum an den netzseitigen Einrichtungen von STARFACE**

- 4b.2.1. STARFACE bleibt Eigentümer aller netzseitigen Service- und Technikeinrichtungen von STARFACE, einschließlich der von STARFACE installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen. STARFACE installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernbar sind.
- 4b.2.2. Der Nutzer wird sicherstellen, dass STARFACE bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technikeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- 4b.2.3. Diese Regelungen gelten auch entsprechend, wenn der Anschluss für STARFACE durch Dritte installiert oder die Netzeinrichtungen für STARFACE durch Dritte bereitgestellt werden.

#### **4b.3. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Nutzer**

- 4b.3.1. Nutzt der Nutzer für die Telekommunikationsdienste von STARFACE eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden Vertragsbedingungen, dass die Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte so zu betreiben sind, dass Störungen anderer Nutzer und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von STARFACE oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Nutzers haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen für den Betrieb dieser Einrichtungen zu entsprechen.
- 4b.3.2. Nutzt und betreibt der Nutzer eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Nutzer insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates der Einrichtungen zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. Es bestehen hier keine Hinweispflichten seitens STARFACE.

#### **4b.4. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers; Nutzung durch Dritte**



- 4b.4.1. Der Nutzer darf die Internetdienste nur in dem vereinbarten Umfang und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Nutzer unterlässt Eingriffe in den Netzbetrieb und die Netzsicherheit von STARFACE. Insbesondere darf er auch keine schadhaften (z. B. virenverseuchten), sitten- oder gesetzeswidrigen (z. B. jugendgefährdenden, Gewalt oder den Krieg verherrlichenden) Inhalte über das Netz von STARFACE oder das Internet abrufen, speichern, online oder offline zugänglich machen, übermitteln, verbreiten, auf solche Inhalte hinweisen oder Verbindungen zu solchen Inhalten bereitstellen oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung durch Dritte Vorschub leisten. Der Nutzer wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über den Internetdienst Kenntnis von vorgenannten Inhalten erlangen.
- 4b.4.2. Der Nutzer wird über den Internet-Anschluss ohne Zustimmung des jeweiligen Empfängers keine Kettenbriefe, Junk- oder Spamming-Mails oder andere E-Mail-Massensendungen verschicken.
- 4b.4.3. STARFACE behält sich vor, den Zugang zu einem Angebot eines Dritten, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.
- 4b.4.4. Die Nutzung des von STARFACE zur Verfügung gestellten Internet-Anschlusses zum Zwecke der Bereitstellung von Telemedien und/oder anderen Telekommunikationsdiensten durch den Nutzer gegenüber Dritten und/oder der kommerzielle Betrieb ist nur gestattet, wenn der Nutzer und STARFACE dies gesondert vereinbart haben.
- 4b.4.5. Bei missbräuchlicher Nutzung des Internetdienstes gemäß 4b.4.1. bis 4b.4.4. und/oder bei Verstößen des Nutzers gegen geltendes Recht über den Internetanschluss ist STARFACE zur Sperrung bzw. Löschung der Inhalte und/oder fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt. Das gleiche Recht steht STARFACE bei einer Gefährdung des Netzes von STARFACE oder des Internets durch den Nutzer zu.
- 4b.4.6. Sofern der Nutzer den Missbrauch bzw. Verstoß nach Ziffer 4b.4.5. Satz 1 zu vertreten hat, ist er verpflichtet, STARFACE von allen Ansprüchen Dritter, die aufgrund der Verletzung der vertraglichen Pflichten des Nutzers gegen den STARFACE erhoben werden, freizustellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Ansprüche, die wegen der Verletzung von Rechten Dritter durch Handlungen des Nutzers oder wegen sonstiger rechtswidriger Handlungen des Nutzers gegen STARFACE erhoben werden, insbesondere für Urheber-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.
- 4b.4.7. Ziffer 4.2., Ziffer 4.3., Ziffer 4.4., Ziffer 4a.4.2 und Ziffer 4a.4.3. gelten für die Leistungen nach Ziffer 4b entsprechend.

#### **4c. Hardwarekauf**

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 4c gelten ausschließlich im Zusammenhang mit dem Kauf von Hardware durch den Nutzer bei STARFACE.

##### **4c.1. Kaufgegenstand**

- 4c.1.1. Gegenstand der kaufvertraglichen Abrede ist der im jeweiligen Vertrag aufgeführte Gegenstand (nachfolgend „Kaufgegenstand“ genannt).
- 4c.1.2. Den Liefertermin werden die Parteien gesondert festlegen. Ist kein Liefertermin festgelegt, so wird STARFACE die Lieferung so schnell wie möglich ausführen.
- 4c.1.3. Der Liefer- und Leistungsumfang der Hardware ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung und ggf. ergänzend aus dem Benutzerhandbuch.

##### **4c.2. Versand und Gefahrübergang/ Preise / Fälligkeit**

- 4c.2.1. Erfüllungsort für die Übergabe der Kaufgegenstände ist der Sitz von STARFACE. Bei Versendung der Ware auf Wunsch des Nutzers geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Kaufgegenstände im Zeitpunkt der Absendung auf den Nutzer über.
- 4c.2.2. Der Nutzer wird unverzüglich nach dem Eintreffen die äußere Beschaffenheit der Lieferung und die



Leistung untersuchen, etwaige Transportschäden gegenüber der Transportperson beanstanden, die Beweise dafür sichern sowie STARFACE und den etwaig abweichenden Absender fernmündlich und in Textform unverzüglich über die Transportschäden unterrichten.

- 4c.2.3. Die Preise verstehen sich ab Werk, ausschließlich der jeweiligen gesetzlichen Steuer (z.B. Umsatzsteuer), der Zollkosten, der Kosten für Verpackung und der Versandkosten, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Diese Kosten hat der Nutzer zusätzlich zu zahlen.
- 4c.2.4. Soweit für die jeweiligen Zahlungsarten nichts anderes bestimmt ist, werden die aus dem Kaufvertrag resultierenden Zahlungsansprüche von STARFACE sofort fällig.

### **4c.3. Eigentumsvorbehalt**

- 4c.3.1. Das Eigentum an den Kaufgegenständen verbleibt bis zum Ausgleich sämtlicher Forderungen aus dem Kaufvertrag bei STARFACE. Bei Vertragsverletzungen des Nutzers, einschließlich Zahlungsverzug, ist STARFACE berechtigt, den Kaufgegenstand zurückzunehmen.
- 4c.3.2. Der Nutzer hat das Eigentum von STARFACE pfleglich zu behandeln, angemessen zu versichern und, soweit erforderlich, zu warten.
- 4c.3.3. Solange das Eigentum am Kaufgegenstand bei STARFACE verbleibt, hat der Nutzer STARFACE unverzüglich in Textform davon in Kenntnis zu setzen, wenn ein Kaufgegenstand mit Rechten Dritter belastet oder sonstigen Eingriffen Dritter ausgesetzt wird.
- 4c.3.4. Soweit vor genannten Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10% übersteigen, ist STARFACE verpflichtet, einzelne Sicherheiten nach Auswahl von STARFACE auf Verlangen des Nutzers freizugeben.

### **4c.4. Aktualisierung der Firmware**

- 4c.4.1. Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, die Firmware der von STARFACE erworbenen Hardware auf aktuellem Stand zu halten.
- 4c.4.2. Dem Nutzer ist bekannt, dass es wegen einer nicht aktuell gehaltenen Firmware der Hardware zu Betriebsproblemen kommen kann.

### **4c.5. Mängelhaftung**

- 4c.5.1. Ist die Hardware mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Nutzer nach Wahl von STARFACE zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Nutzer STARFACE nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert STARFACE die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Nutzer das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Kaufvertrags oder die Herabsetzung der Vergütung für den Kaufgegenstand zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Nutzer nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 4c.5.2. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von STARFACE erbrachten Leistungen, die der Nutzer ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Nutzer im Zusammenhang mit der Mangelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmangelhaftung erlischt ferner, wenn der Nutzer nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei STARFACE rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Produktbeschreibung und dem Benutzerhandbuch betrieben wird.
- 4c.5.3. Hat STARFACE nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor und hätte der Nutzer dies erkennen können, so hat der Nutzer die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze nach der Preisliste zugrunde gelegt.





## **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 diese 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 Pauschaltarif, den Verbindungsentgelten, die nicht von einem Pauschaltarif 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 der zur Verfügung gestellten Leistung (z.B. des Telefonanschlusses) durch Dritte entstanden sind, es sei denn, es liegt ein Fall des § 67 Abs. 6 TKG vor.
- 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 bei Telefondienstleistungen einen Einzelverbindungs nachweis wünscht, erteilt STARFACE die Informationen in Übereinstimmung mit den Regelungen des TKG..
- 6.8. Hat der Nutzer Leistungen 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 Drittanbieter.
- 6.9. Die Beanstandungsmöglichkeiten des Nutzers (insb. gegen die Höhe von Rechnungen) richten sich, sofern Leistungen betroffen sind, die dem TKG unterfallen, nach den Vorgaben des TKG.
- 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 der 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.
- 6.13. Etwaige Reduzierungen des vom Nutzer zu zahlenden Entgelts nach dem TKG wirken sich jeweils nur auf die Entgelte für die betroffenen Telekommunikationsleistungen, nicht aber auf andere Entgelte aus.

## **7. Preisanpassung**

- 7.1. STARFACE ist berechtigt, die mit dem Nutzer vereinbarten Preise anzupassen. Eine Preisanpassung wird aufgrund eines Schweigens des Nutzers konkludent 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.
- 7.4. Das Recht von STARFACE zur Anpassung der Preise des Vertrags nach § 57 TKG wird durch diese Regelung nicht berührt.

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

- 8.1. STARFACE kann den Anschluss des Nutzers im Falle des Zahlungsverzugs des Nutzers unter den Voraussetzungen von § 61 Abs.4 TKG sperren.
- 8.2. STARFACE behält sich das Recht vor, die von STARFACE erbrachten Leistungen ganz oder teilweise ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartefrist außer in den im TKG genannten Fällen zu sperren, wenn
- der Vertrag mit dem Nutzer außerordentlich fristlos gekündigt worden ist oder
  - bei Nutzung der jeweiligen Leistungen eine Gefährdung der Einrichtungen von STARFACE durch Einrichtungen des Nutzers droht oder
  - bei Nutzung der jeweiligen Leistungen eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit vom Anschluss des Nutzers droht oder
  - der Nutzer die jeweiligen Leistungen 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 bei Leistungen nach Ziffer 4 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. Ein 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. Die Leistungen nach Ziffer 4a und 4b können nur in Anspruch genommen werden bei einem bestehenden Vertrag nach Ziffer 4, so dass die Kündigung des Vertrags nach Ziffer 4 zugleich auch die Kündigung eines Vertrags nach Ziffer 4a und 4b bedeutet.

## **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 aufgrund eines Schweigens des Nutzers konkludent 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.
- 11.3. Das Recht von STARFACE zur Anpassung des Vertrags nach § 57 TKG wird durch diese Regelung nicht berührt.

## **12. Verfügbarkeit des Dienstes**

- 12.1. STARFACE erbringt die in den Ziffern 4.1. und 4a.1. genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel und die in Ziffer 4b.1 genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 97 % 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. Im Anwendungsbereich des TKG haftet STARFACE nur gemäß § 70 TKG.
- 13.2. Sofern der Anwendungsbereich des TKG nicht eröffnet ist gilt folgendes:
- 13.2.1. 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.

- 13.2.2. 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.
- 13.2.3. Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehaftung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von STARFACE bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 13.2.4. Die verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE nach § 536 a Absatz 1 BGB für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler von Leistungen, die den §§ 535 ff BGB unterfallen, wird ausgeschlossen.
- 13.2.5. Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse nach Ziffern 13.2.1. bis 13.2.4. gelten auch für persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Angestellten, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von STARFACE, soweit diese unmittelbar in Anspruch genommen werden.

## **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.



## **14a. Verjährung**

- 14a.1. Ansprüche gegenüber STARFACE unterliegen einer Verjährungsfrist von einem Jahr, außer in den Fällen der 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und 634a Abs.1 Nr.2. BGB, in denen die gesetzlichen Verjährungsfristen gelten.
- 14a.2. Die einjährige Verjährungsfrist nach Ziffer 14a.1. greift nicht, sofern gesetzlich eine kürze Verjährungsfrist vorgesehen ist. In diesem Fall gilt die kürzere gesetzliche Verjährungsfrist.
- 14a.3. Der Beginn der Verjährungsfrist bestimmt sich nach den gesetzlichen Regeln für den jeweiligen Anspruch.
- 14a.4. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist, bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen.

## **15. Geheimhaltung, Datenschutz**

- 15.1. Die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Nutzers werden elektronisch gespeichert. STARFACE verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), zu beachten. Weitere Informationen hierzu und über die gespeicherten Daten im Allgemeinen stellt STARFACE in einer gesonderten Datenschutzerklärung (ANLAGE 4) 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 Art. 28 DSGVO 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 5 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. Allgemeines**

- 17.1. Änderungen, Kündigungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (z.B. Fax, E-Mail); dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Textformerfordernisses.
- 17.2. Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 17.3. 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.

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

## **Anlagenspiegel**

Zu diesem Vertrag gehören folgende Anlagen:

Anlage 2 - Leistungsbeschreibung des STARFACE SIP-TRUNKS

Anlage 3 - Leistungsbeschreibung von STARFACE DSL

Anlage 4 - Datenschutzerklärung

Anlage 5 – Auftragsverarbeitung

Anlage 6 – Sicherheit der Verarbeitung nach Art. 32 DSGVO

## Anlage 2 - Leistungsbeschreibung des STARFACE SIP-TRUNKS

### Präambel

Diese Leistungsbeschreibungen gelten für die SIP-Trunk-Verträge, welche die STARFACE GmbH mit dem jeweiligen Kunden abschließt.

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 Breitband-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 3 - Leistungsbeschreibung von STARFACE DSL

Gültig für alle STARFACE DSL-Produkte

### 1. Basisleistung STARFACE DSL

#### 1.1 Allgemein zu STARFACE DSL

Die Leistung STARFACE DSL umfasst die Bereitstellung und Überlassung eines breitbandigen Anschlusses. Auf dieser Basis kann der Kunde einen breitbandigen Internetzugang realisieren. Die STARFACE GmbH stellt STARFACE DSL auf Basis von VDSL2-Technologie, VDSL2-Technologie mit Vectoring und VDSL2-Technologie mit Super Vectoring zur Verfügung.

#### 1.2 Verfügbarkeit

Die STARFACE GmbH stellt dem Kunden die vertraglichen Leistungen bei vorhandener, über für VDSL realisierter Netzinfrastruktur eines Dienstleisters zur Verfügung. STARFACE DSL ist deutschlandweit verfügbar. Hiervon ausgenommen sind Standorte, welche die STARFACE GmbH nach Anfrage durch den Kunden oder Partner negativ auf Verfügbarkeit geprüft hat. Die STARFACE GmbH stellt einen DSL-Zugang bereit, wenn die Voraussetzungen (2.1) für einen DSL-Zugang gewährleistet sind. STARFACE DSL umfasst die DSL-Verbindung von der Anschalteinrichtung beim Kunden bis zum Konzentratornetz des Dienstleisters.

#### 1.3 Zugangsbandbreiten

Die STARFACE GmbH stellt folgende STARFACE DSL-Varianten zur Buchung bereit. Die STARFACE GmbH konfiguriert ihre Netzelemente für die VDSL-Varianten so, dass die nachfolgend aufgeführten Datenübertragungsraten ermöglicht werden.

Buchbare Variante	Maximale Datenübertragungsrate		Minimale Datenübertragungsrate	
	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Download (Kbit/s)	Upload (Kbit/s)
STARFACE DSL 50 Mbit/s			5	1
STARFACE DSL 100 Mbit/s			2	1
STARFACE DSL 175 Mbit/s			2	1
STARFACE DSL 250 Mbit/s			2	1

Die maximale Datenübertragungsrate des DSL-Zugangs am gewünschten Standort ist abhängig von der buchbaren Variante. Diese wird im Rahmen der Verfügbarkeitsprüfung ermittelt. Die STARFACE GmbH hat keinen Einfluss auf die tatsächlich nutzbare Bandbreite am Standort. Je nach Ausbau des Leistungsnetzes unserer Vordienstleister und Netzbetreiber in Ihrer Region, kann die Maximale Downloadrate zwischen 50 Mbit/s und 250 Mbit/s und die Uploadrate zwischen 11 Mbit/s und 40 Mbit/s liegen (siehe oben). Sollte sich die Maximale Datenübertragungsrate an Ihrem Standort verändern, können Sie ein Tarifupgrade auf die maximal verfügbare Datenübertragungsrate beantragen. Hierfür fallen ggfs. weitere Kosten an.

Wenn Sie ein eigenes Endgerät verwenden möchten, stellen Sie bitte selbstständig sicher, dass das Gerät die von Ihnen gebuchte Datenübertragungsrate gewährleisten kann. Die STARFACE GmbH kann keine Überprüfung und Unterstützung von eigenen Endgeräten gewährleisten.

#### 1.4 Feste IP-Adresse

Eine Feste IP-Adresse ist fester Bestandteil von STARFACE DSL. Mit jeder Bestellung von STARFACE DSL bekommt der Kunde eine feste IP-Adresse dauerhaft zugewiesen. Hierfür fallen zusätzliche Kosten für den Kunden an. Die feste IP-Adresse wird dem Kunden zum Bereitstellungsdatum übermittelt. Die Feste IP-Adresse muss vom Kunden selbstständig am Gerät konfiguriert werden.

#### 1.5 Zwangstrennung

Jeder STARFACE DSL-Anschluss unterliegt einer täglichen Zwangstrennung. Der Zeitpunkt der Zwangstrennung wird von der Telekom festgelegt und in der Regel während der Nichtnutzung durchgeführt.

Die STARFACE GmbH hat auf den Zeitpunkt der Zwangstrennung keinen Einfluss. Nach Durchführung der Zwangstrennung bekommt der Kunde seine feste IP-Adresse (1.4) automatisch wieder zugewiesen.

### 1.6 STARFACE DSL-Datenanbindung

In allen buchbaren DSL-Varianten greift STARFACE auf das bestehende Leistungsnetz der Telekom zurück. Alle Produktvarianten werden auf Basis der VDSL2-Technologien (1.1) bereitgestellt. STARFACE DSL 50 Mbit/s wird je nach bestehenden technischen Möglichkeiten am MSAN entweder über die VDSL2-Technologie oder die VDSL2-Technologie mit VDSL- Vectoring zur Verfügung gestellt. STARFACE DSL 100 Mbit/s wird ausschließlich über die VDSL2-Technologie mit VDSL-Vectoring zur Verfügung gestellt. STARFACE DSL 175 Mbit/s und STARFACE DSL 250 Mbit/s SV werden ausschließlich über die VDSL2-Technologie mit Super-Vectoring zur Verfügung gestellt. Die STARFACE GmbH wird den ermittelten maximalen Synchronisationswert einstellen, jedoch den definierten minimal zu erwartenden Synchronisationswert nicht unterschreiten. Sollten sich Anschlüsse dennoch unterhalb der „minimal erwarteten“ Synchronisationsgeschwindigkeit synchronisieren, kann der Kunde im Rahmen des Entstörprozesses eine Entstörung beauftragen. Die Beauftragungen von Entstörungen aus anderen Gründen bleiben hiervon unberührt.

VDSL2-Technologie ohne Vectoring	Synchronisationsgeschwindigkeit					
	Download (kbit/s)			Upload (kbit/s)		
	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal
STARFACE DSL 50 Mbit/s	2	68	80	2	4	36
VDSL2-Technologie mit Vectoring	Synchronisationsgeschwindigkeit					
	Download (kbit/s)			Upload (kbit/s)		
	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal
STARFACE DSL 50 Mbit/s	2	68	80	2	6	36
STARFACE DSL 50 Mbit/s	2	68	800	2	6	20
STARFACE DSL 100 Mbit/s	2	604	800	2	12	20
VDSL2-Technologie mit Super-Vectoring	Synchronisationsgeschwindigkeit					
	Download (kbit/s)			Upload (kbit/s)		
	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal	Technisch minimal	Minimal erwartet	maximal
STARFACE DSL 175 Mbit/s	2	520	416	2	12	20
STARFACE DSL 175 Mbit/s	2	520	2032	2	12	20
STARFACE DSL 250 Mbit/s	2	856	2032	2	12	20

### 1.7 Router und Integrated Access Device

Der Kunde kann frei entscheiden, einen Router der STARFACE GmbH zu beziehen, oder ein eigenes Endgerät einzusetzen. Alle Produktvarianten sind für den Einsatz mit dem mit dem von STARFACE bereitgestellten Router konzipiert. Bei der Nutzung eines eigenen Routers kann der STARFACE Support im Störungsfällen nur Auskünfte zur Telekommunikationsleistung geben; Support in Bezug auf das eigene Endgerät des Kunden kann von Seiten des Kunden nicht in Anspruch genommen werden. Insoweit kann die Entstörung etwaiger Probleme der Endgeräte auch zu Verzögerungen der Telekommunikationsleistung führen. Der von STARFACE bereitgestellte Router wird von STARFACE so konfiguriert, dass die gebuchte Leistung erbracht werden kann. Die Leistung kann durch manuelle Änderungen beeinträchtigt, oder komplett verhindert werden. Für den einwandfreien Betrieb einer STARFACE Anlage mit STARFACE DSL müssen ggfs. manuelle Änderungen vorgenommen werden.

### 1.8 Zugangsdaten STARFACE DSL

Die von STARFACE übermittelten Zugangsdaten werden für den Betrieb von STARFACE DSL zwischen dem Anbieter und des Anschlusses des Kunden benötigt. Diese sollten für den Betrieb nicht abgeändert werden. Sollte der Kunde seine Zugangsdaten verlieren oder vergessen, können diese im Rahmen der Geschäftszeiten beim STARFACE Connect Support erneut angefordert werden. Die Zugangsdaten dürfen von Kunden nicht an

Dritte weitergegeben werden. Jede Person, die über die Zugangsdaten verfügt, kann über den Zugang auf die Dienstleistung und Rechnung des Kunden Einfluss nehmen.

## 2. Installation

### 2.1 Allgemein

Für die Bereitstellung und Installation der Dienstleistung nutzt STARFACE die im Rahmen des Bestellprozesses durch den Kunden oder durch den STARFACE Partner übermittelten Daten. Der Kunde stellt sicher, dass diese Daten vollständig und korrekt übermittelt werden. Die STARFACE GmbH überprüft die Anfrage auf allgemeine Realisierbarkeit und behält sich vor, ggfs. Änderungen vorzunehmen. Sollte die gewünschte Geschwindigkeit am Installationsort nicht zur Verfügung stehen, wird die STARFACE die nächstmögliche Geschwindigkeit beim Vordienstleister buchen. Durch den Kunden oder STARFACE Partner fehlerhaft übermittelte Daten können zu Verzögerungen bei der Bereitstellung der Leistung führen. Hierdurch entstehende Kosten wird die STARFACE GmbH gegenüber dem Kunden geltend machen.

Nach Auftragseingang beauftragt die STARFACE GmbH die Bereitstellung der gewünschten Leistung für den gewünschten Lieferstandort beim Betreiber des Leistungsnetzes. Der Betreiber wird der STARFACE GmbH den Installationstermin mitteilen. Diesen wiederum gibt die STARFACE GmbH in Form einer Auftragsbestätigung an den Kunden weiter. Bestellungen, deren Bereitstellungstermin weiter als 180 Kalendertagen in der Zukunft liegt, weist die STARFACE GmbH zurück. Bereitstellungstermine an Samstagen, Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen sind ausgeschlossen. Die Bereitstellung erfolgt frühestens innerhalb von 15 Werktagen (Mo-Fr) nach Eingang der Bestellung bei der STARFACE GmbH.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass zum Installationstag alle nötigen Voraussetzungen und Vorbereitungen für die Installation der Leistung gewährleistet sind. Die Bereitstellung und Überlassung von STARFACE DSL setzt unter anderem voraus, dass eine geeignete Teilnehmeranschlussleitung mit schaltbarer Endleitung vorhanden ist. Eine schaltbare Endleitung ist eine vollständige und intakte, für die Realisierung des STARFACE DSL geeignete Endleitung, die zwischen APL (Abschlusspunkt Linientechnik) und 1. TAE (Telekommunikations-Anschluss-Einheit) in den Räumlichkeiten des Online-Users – gegebenenfalls mit Durchschaltung am APL oder/und an weiteren üblichen Verteilern – durchgängig ist. Der Kunde kann die Herstellung einer schaltbaren Endleitung (Bau/Reparatur) vor dem bestätigten Liefertermin selbst realisieren. Stellt die STARFACE GmbH im Rahmen der Bereitstellung von STARFACE DSL fest, dass eine schaltbare Endleitung nicht vorhanden ist, unterbricht die STARFACE GmbH in der Regel den Bereitstellungsprozess und informiert den Kunden. STARFACE DSL schließt die STARFACE GmbH vorläufig mit einer TAE in unmittelbarer Nähe zum APL ab und schaltet eine Verbindung zwischen dieser TAE und dem APL. Sollte der Kunde bis zum bestätigten Liefertermin keine Endleitung realisiert haben, wird dem Kunden die gebuchte Leistung auch ohne verfügbare Endleitung ab dem bestätigten Liefertermin in Rechnung gestellt.

Wir der Kunde am bestätigten Installationstag nicht angetroffen wird ihm ein neuer Termin von STARFACE mitgeteilt. Die hierdurch zusätzlich entstehenden Kosten werden dem Kunden (5.3) in Rechnung gestellt.

## 3. Service und Netzmanagement

Die Dienstverfügbarkeit von STARFACE DSL beträgt im Jahresdurchschnitt 97,0%. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der nachfolgenden Zeiten, die bei der Ermittlung der Dienstverfügbarkeit nicht berücksichtigt werden:

- Zeiträume, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden und in denen STARFACE DSL vorübergehend nicht verfügbar ist, wenn die Wartungsarbeiten dem Kunden vorab mitgeteilt wurden;
- Zeiträume, in denen STARFACE DSL nicht verfügbar ist und die auf eine Zugangsbehinderung am Kundenstandort zurückzuführen ist, die STARFACE nicht zu vertreten hat;
- Zeiträume, in denen STARFACE DSL nicht verfügbar ist und die auf Zeitverluste bei einer Entstörung zurückzuführen ist, die STARFACE nicht zu vertreten hat.

### 3.1 Entstörung und Service

Die STARFACE GmbH beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Störungsmeldungen werden von 00:00 bis 24:00 Uhr per Mail [DSL@STARFACE.DE](mailto:DSL@STARFACE.DE) entgegengenommen. Die Entstörungszeit beträgt im Durchschnitt 24 Stunden. Wir eine Entstörung außerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr 08:00 bis 17:00 Uhr) ausgenommen gesetzlicher Feiertage) mitgeteilt, startet die Entstörungszeit am darauffolgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die STARFACE GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr oder 14:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden oder dessen Online- User zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden kann in diesem Fall nicht eingehalten werden. Wenn die Nutzung einer Leitung (bis Netzabschlusspunkt) wieder funktioniert, zählt diese als entstört. Verzögerungen, für welche die STARFACE GmbH nicht verantwortlich ist, werden bei der Entstörungszeit nicht mit eingerechnet. Für Zerstörungen an der physikalischen Leitung (z.B. TAL) oder nicht von der STARFACE GmbH zu vertretenden Störungen gilt die durchschnittliche Entstörungszeit nicht. Eine Expressentstörung wird aktuell nicht angeboten.

### 3.2 Wartungsarbeiten

Für Leistungssteigerungen und Optimierungen des Netzten kann es zu Wartungsarbeiten kommen. Diese werden in der Regel außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Diese werden in der Regel von Samstag auf Sonntag zwischen 00:00 und 06:00 Uhr durchgeführt. Bei Bedarf können diese jedoch auch an Werktagen werden. Sollte dies von Nöten sein, wird der Kunde mindestens 5 Werktage im Voraus informiert. Die STARFACE GmbH erhält hierdurch die Möglichkeit, ihre technische Einrichtung auf ein Minimum zu begrenzen und ggfs. außer Betrieb zu nehmen.

### 3.3 Pflicht auf Mitwirkung

Für die Entstörung einer Leitung ist der Zugang zum betroffenen Standort des Kunden notwendig. Der Kunde muss sicherstellen, dass die STARFACE GmbH und deren Dienstleister Zutritt zu den Räumlichkeiten vor Ort hat. Darüber hinaus benennt der Kunde einen Ansprechpartner vor Ort, der zur Verfügung steht und befugt ist, nötige Maßnahmen zu ergreifen. Zusätzlich verfügt dieser über die für eine Entstörung erforderlichen Informationen.

Wird die Pflicht auf Mitwirkung vom Kunden nicht eingehalten, wird die hierdurch entstehende Verzögerung nicht bei der Berechnung der Entstörungszeit berücksichtigt. Die STARFACE GmbH bleibt jedoch verpflichtet die Entstörung durchzuführen. Zusätzlich wird der Zeitraum zwischen tatsächlich Zutritt und dem erwünschten Zutrittsstermin bei der Kalkulation der Dienstverfügbarkeit nicht eingerechnet.

## 4. Tarifänderungen

Eine Änderung des Tarifes ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragszeit möglich. Sofern die Parteien im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbaren, startet die Mindestvertragslaufzeit bei einer Tarifänderung neu.

### 4.1 Upgrade / Downgrade

Die Durchführung eines Upgrades auf ein schnelleres Produkt ist während eines laufenden Vertrages ohne weiteres möglich. Hierfür wird ein Entgelt gemäß der aktuellen Preisliste fällig. Sollten technische Einschränkung hinsichtlich der Tarifänderung bestehen, behält sich die STARFACE GmbH vor, das Upgrade durch Neuschaltung zu realisieren.

Die Durchführung eines Downgrades ist frühestens zum Ende der festgelegten Mindestvertragslaufzeit möglich. Hierfür wird ein Entgelt gemäß der aktuellen Preisliste fällig. Sollten technische Einschränkung hinsichtlich der Tarifänderung bestehen, behält sich die STARFACE GmbH vor, das Downgrade durch Neuschaltung zu realisieren.

### 4.2 Umzug

Zieht der Kunde innerhalb des von STARFACE abgedeckten Gebietes um, wird entsprechend des aktuell genutzten Produkts ein Entgelt für die Neuaktivierung analog einer Neuschaltung am neuen Standort fällig. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt in diesem Fall ab Bereitstellung neu.

Zieht der Kunde in ein Gebiet um, welches von der STARFACE GmbH nicht abgedeckt wird, dann besteht die Möglichkeit den Vertrag innerhalb von 30 Tage zum Monatsende zu kündigen.

## 5. Sonstiges

### 5.1 Stornierung

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine Bestellung bis zu 10 Werktagen vor bestätigtem Liefertermin kostenlos zu stornieren. Die STARFACE GmbH ist nicht verpflichtet Stornierungen, welche zu einem späteren Zeitpunkt eingehen zu akzeptieren. Für jede Stornierung die weniger als 10 Werktagen vor der Leistungsbereitstellung bei STARFACE eingeht, ist die STARFACE berechtigt, dem Kunden ein Einmaliges Entgelt in Höhe der Einrichtungspauschale (59€ zzgl. MwSt.) in Rechnung zu stellen. Nach der tatsächlichen Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung von Seiten des Kunden mehr möglich.

### 5.2 Terminverschiebung

Die STARFACE GmbH akzeptiert Terminverschiebungen von Bestellungen, Nutzungsänderungen oder Kündigungen, die mindestens mit einem Vorlauf von 72 Stunden (bezogen auf Werktagen) vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster oder Kündigungstermin bei der STARFACE GmbH über [DSL@STARFACE.COM](mailto:DSL@STARFACE.COM) eingehen.

### 5.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

Die STARFACE GmbH ist befugt, dem Kunden jede zusätzlich notwendige Anfahrt mit einem Betrag von 59€ zzgl. MwSt. in Rechnung zu stellen. Dies ist gerade dann der Fall, wenn der Kunde/Ansprechpartner im Rahmen des Entstörungs-/Bereitstellungsprozesses trotz bestätigtem Liefertermin nicht angetroffen werden kann, keinen Zutritt zu den nötigen Räumlichkeiten erhält, oder keine Leitung zum gewünschten Installationsraum vorliegt.

### 5.4 Ungerechtfertigte Entstörung

Die STARFACE GmbH ist berechtigt, für jede Entstörungsmaßnahme, bei der die Störung in der Verantwortung des Kunden oder eines Dritten lag, ein einmaliges Entgelt in Höhe von 59,00€ zzgl. MwSt. zu berechnen. Dieser Fall tritt besonders dann ein, wenn die Störung durch die Fehlfunktion oder Falscheinstellung eines nicht durch die STARFACE bereitgestellten Gerätes entstand.

## Anlage 4 - Datenschutzhinweis für Geschäftskunden in Bezug auf Telekommunikationsdienstleistungen

der STARFACE GmbH, Adlerstr. 61, 76137 Karlsruhe (im Folgenden "STARFACE" genannt). Sie gilt im Verhältnis zu den Personen, die ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen (im Folgenden "Nutzer" oder „Betroffener“ (i.S.d. Art. 4 (1) DS-GVO) genannt). Die Datenschutzhinweise beziehen sich insoweit auf folgende Leistungen:

- Cloud-Telefonanlage (als SaaS-Lösung bei STARFACE gehostet) incl. kostenfreies Videokonferenz-Tool (NEON FREEMIUM)
- Vertrag über Telefondienstleistungen
- Vertrag über DSL-Anschluss beim Kunden
- Vertrag über kostenpflichtiges Videokonferenz-Tool (NEON PREMIUM)
- Verkauf von Hardware (z.B. Telefonen)

STARFACE ist der Schutz der personenbezogenen Daten des Nutzers ein ganz besonderes Anliegen. Daher erhebt, verarbeitet und nutzt STARFACE personenbezogene Daten, insbesondere Bestands- und Verkehrsdaten, nur im Rahmen und auf Grundlage der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und sonstiger rechtlicher Vorgaben. Zu diesen zählen insbesondere das Telekommunikationsgesetz (TKG), das Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Diese Datenschutzhinweise sollen den Nutzer darüber informieren, wann und zu welchen Zwecken STARFACE als „Verantwortlicher“ i.S.d. DSGVO in Bezug auf die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt.

### 1. Verarbeitung von Bestandsdaten

- 1.1. STARFACE verarbeitet die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erforderlichen 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 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 die Post- oder E-Mail-Adresse auch dazu, dem Nutzer Text- und Bildmitteilungen (z. B. per Brief, oder E-Mail) 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 Postadresse oder E-Mail-Adresse zu diesen Zwecken jederzeit per E-Mail (datenschutz@starface.de) oder schriftlich (Adresse vgl. Ziffer 10) gegenüber STARFACE widersprechen.

### 2. Verarbeitung von Verkehrsdaten gem. § 9 Abs. 1 TTDSG

- 2.1. STARFACE verarbeitet die zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung der Telekommunikation, zur Entgeltabrechnung oder zum Aufbau weiterer Verbindungen 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 auf Grundlage von § 10 Abs. 2 TTDSG bis zu sechs Monate nach Versand der Rechnung. Erhebt der Nutzer Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Entgelte, speichert STARFACE die Verkehrsdaten, 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. Sonstige Verarbeitung von Verkehrsdaten nach dem TTDSG aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen/Berechtigungen oder der Inanspruchnahme bestimmter Services, §§ 9-13 TTDSG**

STARFACE ist darüber hinaus aufgrund weiterer gesetzlicher Regelungen berechtigt und/oder verpflichtet, Verkehrsdaten für einen bestimmten Zweck und für einen bestimmten Zeitraum zu verarbeiten, unter anderem, um dem Nutzer bei entsprechender Beauftragung besondere Dienste zur Verfügung stellen zu können. Nachfolgend im Einzelnen:

#### **3.1. Einzelverbindungs nachweis – Verarbeitung gem. § 11 TTDSG**

Der Nutzer kann STARFACE für die Verbindungen, für die der Nutzer aufgrund eines mit STARFACE bestehenden Vertrags zur Zahlung eines Entgelts verpflichtet ist, entsprechend § 11 TTDSG damit 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. Endnutzerverzeichnis – Verarbeitung gem. § 17 TTDSG**

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 anbiereigenes Endnutzerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Sofern der Nutzer eine derartige Veröffentlichung gewünscht hat, ist STARFACE verpflichtet, diese Daten auf Anfrage an Unternehmen, die öffentliche Teilnehmerverzeichnisse herausgeben und / oder Telefonauskunftsdienste anbieten, weiterzugeben. Der Nutzer kann die Eintragung jederzeit widerrufen oder den Umfang oder die Art der Veröffentlichung beschränken.

#### **3.3. Störungsbeseitigung und Missbrauch – Verarbeitung gem. § 12 TTDSG**

STARFACE verarbeitet und verwendet soweit erforderlich Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an Telekommunikationsanlagen und zur Bekämpfung des missbräuchlichen Gebrauchs von Telekommunikationsnetzen und –diensten.

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

- 4.1. Der Nutzer kann einwilligen, dass STARFACE ihn über Produktinformationen und Neuigkeiten 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.
- 4.2. 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, Adlerstr. 61, 76137 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.

## 5. 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.

## 6. Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitungen

- Bei Datenverarbeitungen, die auf Ihrer Einwilligung beruhen (wie z.B. dem Bezug des Newsletters) ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 a DS-GVO.
- Bei Datenverarbeitungen, die wir im Rahmen der Erfüllung des Vertrages mit Ihnen durchführen (wie z.B. die Nutzung von Bestands- und Verkehrsdaten zur Behebung von Störungen) sind die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 b DS-GVO sowie §§ 9-13 TTDSG.
- Bei der Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (wie z.B. Aufbewahrungspflichten, die sich aus dem Handels- oder Steuerrecht ergeben) ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 c DS-GVO.
- Die Unterstützung betrieblicher Prozesse durch Dienstleister und unsere Weitergabe an Daten in diesem Rahmen beruht in der Regel auf einer Vereinbarung nach Art. 28 DS-GVO.

## 7. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

- Behörden
- Banken
- Wirtschaftsprüfer
- Softwarehersteller
- verbundene Unternehmen
- Entsorgungsdienstleister
- Werbeagenturen
- IT-Dienstleister
- Weitere Lieferanten/Dienstleister

## 8. Übermittlung in Drittländer

Es erfolgt derzeit keine Übermittlung von Daten in Drittländer im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen.

Eine eventuelle Datenübermittlung an Drittländer erfolgt stets nach Maßgabe der gesetzlichen Zulässigkeitsvorschriften gemäß Artikel 45 DS-GVO i.V.m. Art. 46 (5) S. 2 DS-GVO).

## 9. Speicherdauer gemäß gesetzlicher Aufbewahrungspflichten

Eine Löschung der personenbezogenen Daten erfolgt in der Regel innerhalb von zehn Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, spätestens dann, wenn die Verarbeitung nicht mehr erforderlich ist oder die Einwilligung widerrufen wird, falls die Datenverarbeitung auf einer Einwilligung beruht.

## 10. Ihre Betroffenenrechte

Als Betroffene/r habe Sie jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung Ihrer Daten und auf Einschränkung der Verarbeitung, sowie ein Recht auf Datenübertragbarkeit. Bitte wenden Sie sich hierzu an den Verantwortlichen unter den in Ziffer 14 angegebenen Kontaktdaten.

#### *Widerspruchsrecht*

Soweit die Verarbeitung Ihrer Daten zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgt, haben Sie das Recht, dieser Verarbeitung unter unseren in Ziffer 14 angegebenen Kontaktdaten jederzeit zu widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die dieser Datenverarbeitung entgegenstehen. Wir werden diese Verarbeitung dann beenden, es sei denn sie dient überwiegenden schutzwürdigen Interessen unsererseits.

#### *Widerrufsrecht*

Soweit Sie in die Verarbeitung Ihrer Daten eingewilligt haben, haben Sie das Recht, diese jederzeit für die Zukunft zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bis zum Widerruf wird hiervon nicht berührt. Bitte wenden Sie sich hierzu an die verantwortliche Stelle unter den in Ziffer 11 angegebenen Kontaktdaten.

#### *Beschwerderecht*

Als Betroffene/r können Sie sich bei Beschwerden jederzeit an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Bestehen einer Anforderlichkeit zur Bereitstellung personenbezogener Daten

Die erhobenen Daten sind für den Abschluss von Kaufverträgen bzw. die Durchführung des Geschäftsbetriebs erforderlich.

## **11. Kontaktdaten**

Ihre Betroffenenrechte können Sie jederzeit geltend machen unter [datenschutz@starface.de](mailto:datenschutz@starface.de) oder schriftlich an:

STARFACE GmbH  
Datenschutz  
Adlerstr. 61  
76137 Karlsruhe

Name und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

ENSECUR GmbH  
Kaiserstraße 86  
76133 Karlsruhe  
Persönlich verantwortlich: Herr Thorsten Jordan  
E-Mail: [dsb-starface@ensecur.de](mailto:dsb-starface@ensecur.de)

## Anlage 5 - Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO

### Vereinbarung

zwischen dem

Firmenname: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Verantwortlicher - nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

**STARFACE GmbH, Adlerstraße 61, 76133 Karlsruhe**

- Auftragsverarbeiter - nachstehend Auftragnehmer genannt

#### 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.

## 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

### 1.1. Gegenstand

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

### 1.2. Dauer

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

## 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

### 2.1. Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in dem STARFACE-Endkundenvertrag und der Leistungsbeschreibung. 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.

### 2.2. 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

### 2.3. 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

3.1. 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.

3.2. 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.

- 3.3. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 6].  
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**

- 4.1. 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.
- 4.2. 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 6].
- 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**

- 6.1. 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:

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Leistung
Netcup GmbH	Daimlerstraße 25, 76185 Karlsruhe	Plattformbetrieb
TelemaxX Telekommunikation GmbH	Amalienbadstraße 41 76227 Karlsruhe	Plattformbetrieb

- 6.2. 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.

- 6.3. Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor).
- 7.4. Für den über die gesetzliche Verpflichtung zu Unterstützungsleistungen (deutlich über das übliche Maß) hinausgehenden Aufwand kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

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

- 8.1. 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
- 8.2. 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**

- 9.1. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).
- 9.2. 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**

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.

- 10.3. 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**

- 11.1. Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.
- 11.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.



## Anlage 6 – Sicherheit der Verarbeitung nach Art. 32 DS-GVO

### Dokumentation der Sicherheit der Verarbeitung gemäß Artikel 32 DS-GVO

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

##### Zutrittskontrolle

<b>Gebäudesicherheit</b>
Zu den Geschäftszeiten (9.00 - 19.00 Uhr) ist die Gebäudeeingangstür offen, außerhalb der Geschäftszeiten ist diese geschlossen. (Mehrparteien-Bürogebäude)
<b>Gebäudeüberwachung</b>
Videoüberwachung ist im Einsatz.
<b>Festlegung von Sicherheitsbereichen</b>
Es sind verschiedene Sicherheitsbereiche festgelegt: Serverraum (interne IT)
Bereiche mit besonders hohem Schutzbedarf sind: Personalbüro, Verwaltungsbüro, Serverraum
<b>Geschäftsräume Vergabe / Anpassung / Entzug von Zutrittsberechtigungen</b>
Die Eingangstür ist mit einem Zutrittskontrollsystem gesichert: Schlüssel-Schließsystem
Die Eingangstür zu den Geschäftsräumen ist permanent geschlossen.
Eintretende Besucher werden sofort erkannt und angesprochen.
Für alle Personen sind Regeln zur Zutrittsauthentifizierung getroffen.
Es gibt einen Prozess mit organisatorischen Verantwortlichkeiten zur Vergabe von Zutrittsberechtigungen.
Es ist sichergestellt, dass bei Zuständigkeitsänderungen Schließberechtigungen angepasst werden.
Es ist sichergestellt, dass beim Ausscheiden eines Mitarbeiters die Schlüssel, Chipkarten eingezogen werden.
<b>Serverräume: Protokollierung und Vergabe / Anpassung / Entzug von Zutrittsberechtigungen</b>
Eine ausreichende Zutrittskontrolle des Serverraums ist gewährleistet
Die Zutritte sind auf das erforderliche Minimum reduziert: lediglich der interne IT-Administrator
Fenster sind ausreichend gegen unbefugtes Eindringen gesichert.
<b>Umgang mit Besuchern</b>
Es gibt organisatorische Regelungen für den Umgang mit Besuchern.
Besucher werden generell begleitet.
Es gibt spezielle Regelungen für Reinigungskräfte.
Es gibt spezielle Regelungen für Wartungspersonal.

##### Zugangskontrolle

<b>Vergabe / Anpassung / Entzug von Berechtigungen Betriebssystem</b>
---

Für alle Personen sind Regelungen zur Zugangsauthentisierung getroffen: Nutzerkennung + Passwort

**Passwortrichtlinie User**

- Eine Passwortrichtlinie ist im Einsatz.
- Die Passwortrichtlinie erfüllt die Anforderungen an ein sicheres Passwort.
- Mindestlänge 8 Zeichen
- Mindestens ein Kleinbuchstabe muss enthalten sein.
- Mindestens ein Großbuchstabe muss enthalten sein.
- Mindestens eine Ziffer muss enthalten sein.
- Trivialpasswörter sind ausgeschlossen.
- Passwörter werden bei Eingabe nicht im Klartext auf dem Bildschirm angezeigt.
- Erstpasswörter gelangen auf einem sicheren Weg zu dem Nutzer und der Nutzer muss das Passwort nach der ersten Anmeldung ändern.
- Die Passworteingabe wird technisch kontrolliert.

**Passwortrichtlinie Administratoren**

- Für Administratoren ist eine Passwortrichtlinie im Einsatz.
- Die Passwortrichtlinie erfüllt die Anforderungen an ein sicheres Passwort.
- Administratoren benutzen für differenzierte Aktivitäten unterschiedliche Benutzerkonten.
- Die Administrationsaufgaben wurde auf verschiedene Administrationsrollen aufgeteilt.
- Eine Protokollierung der Administrationstätigkeiten erfolgt.

**Zugriffskontrolle**

**Berechtigungskonzept**

- Es gibt einen Prozess mit organisatorischen Verantwortlichkeiten zur Vergabe, Änderung und Löschung von Berechtigungen.
- Es gibt definierte Benutzerrollen und Benutzergruppen.
- Externe Kräfte erhalten nur die erforderlichen Berechtigungen.
- Beim Ausscheiden eines Mitarbeiters werden Berechtigungen entzogen und die Änderungen dokumentiert.
- Das dokumentierte Berechtigungskonzept ist vor unbefugtem Zugriff geschützt.

**Protokollierung User**

- User Anmeldungen (auch fehlgeschlagene) am Betriebssystem / an der Domäne werden protokolliert.
- Die Protokolle werden revisionssicher aufbewahrt.
- Nur erforderliche Personen haben Zugriff auf die Protokolle.

**Protokollierung Administratoren**

- Administrator Anmeldungen (auch fehlgeschlagene) am Betriebssystem / an der Domäne werden protokolliert.
- Die Protokolle werden revisionssicher aufbewahrt.
- Nur erforderliche Personen haben Zugriff auf die Protokolle.

**Bildschirmsperre**

- Eine automatische Bildschirmsperre mit Kennwortabfrage ist im Einsatz.
- Mitarbeiter sind angewiesen den Arbeitsplatz beim Verlassen zu sperren.

**Getrennte Verarbeitung von Daten**, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden (Mandantenfähigkeit)

**Pseudonymisierung** (Art. 32 Abs. 1 lit. a) DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO) wo immer in Verarbeitungsvorgängen möglich;

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

### Weitergabekontrolle

<b>Netzplanung</b>
Die Netzwerkstruktur ist in einem Netzplan dokumentiert.
Netze sind segmentiert, so dass Datenübertragungen über ein Minimum von Netzelementen erfolgen.
<b>Netzsicherheit - Firewall, Demilitarized Zone, Gateway</b>
Eine zentrale physische Firewall ist im Einsatz.
Nicht benötigte Ports der Firewall sind deaktiviert.
Nicht benötigte Hardwareschnittstellen der Firewall sind deaktiviert.
Eine Protokollierung von Aktivitäten im Netz oder an bestimmten Netzkomponenten findet statt. Protokollierung der VPN-Zugänge
Sicherheitsrelevante Ereignisse werden kontinuierlich überprüft.
Aktuelle Sicherheitsereignisse können erkannt und es kann darauf reagiert werden.
<b>Externe Zugriffe und Wartungsarbeiten durch Dritte</b>
Das Need-to-know-Prinzip ist bei Zugriffen durch Externe sichergestellt.
Externe Zugriffe werden protokolliert.
Externe Zugriffe sind erst nach manueller Freischaltung möglich.
Externe Zugriffe werden durch Personal beaufsichtigt.
Nach Ende der Wartungstätigkeiten ist sichergestellt, dass Verbindungen von externem Wartungspersonal getrennt werden.
<b>Übermittlungen: Schnittstellen, Datenfelder, Protokollierung</b>
Alle Übermittlungen an externe Dienstleister und Auftraggeber sind bekannt.
Für die eben genannten Übermittlungen sind die Verwendungszwecke geprüft.
Für die Übermittlung von Daten sind organisatorische Regelungen im Einsatz.
Die Regelungen sind dokumentiert und den betroffenen Mitarbeitern bekannt.
Für die Prozessabläufe in denen sensible personenbezogene Daten übermittelt werden sind Protokollmechanismen vorhanden.
<b>Externes Hosting</b>
Datenübertragungen von und zum beauftragten Rechenzentrum werden verschlüsselt übertragen.
<b>Software-as-a-Service für Kunden</b>
Schutzmechanismen bei Übermittlungen sind im Einsatz.
SSL/TLS ist mit gültigen Zertifikaten bei Web-Anwendungen im Einsatz.
VPN-Technologien sind im Einsatz.
<b>Telearbeitsplätze / Home Office</b>
Organisatorische Regelungen für die Einrichtung von Telearbeitsplätzen sind vorhanden.
Sicherheitsmechanismen beim Einsatz von Telearbeitsplätzen sind vorhanden.

**Entsorgung von Datenträgern (Sicherungsbänder, Festplatten, mobile Speichermedien, CDs, DVDs, USB-Sticks etc.)**

Organisatorische Regelungen für die Entsorgung von Datenträgern sind vorhanden.
Datenträger werden mit sicheren Lösungsverfahren gelöscht
Die Löschung der Datenträger wird dokumentiert.
Alte Datenträger werden zentral in der IT gesammelt und in einem Entsorgungsbehälter gesammelt.
Die Entsorgung erfolgt über ein zertifiziertes Entsorgungsunternehmen, das einen Entsorgungsnachweis zur Verfügung stellt.
<b>Entsorgungskonzept (Papier)</b>
Organisatorische Regelungen für die Entsorgung von Unterlagen sind vorhanden.

**Eingabekontrolle**

<b>Dokumentation und Protokollierung der Eingabeberechtigungen (Allgemein)</b>
Organisatorische Regelungen beinhalten Vorgaben welche Personen mit welchen Daten an welchen Systemen arbeiten darf.
Alle Lese-, Eingabe-, Änderungs- und Löschvorgänge werden protokolliert.

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

**Verfügbarkeitskontrolle**

<b>Datensicherungskonzept</b>
Ein angemessenes Datensicherungskonzept ist im Einsatz
Es erfolgen tägliche Sicherungen.
Es erfolgen wöchentlich Sicherungen.
Für die Durchführung der Datensicherungen wurden eine verantwortliche Person und Vertreter benannt.
Es wird regelmäßig überprüft, ob die Sicherung erfolgreich durchgeführt wurde und das Rückspielen des Backups möglich ist. Es erfolgt eine Protokollierung.
Die Datensicherungsmedien sind in einem anderen Brandabschnitt sicher untergebracht.
Sicherungsmedien werden einen definierten Zeitraum eingesetzt und dann entsorgt.
<b>Diebstahlschutz</b>
Mechanismen zum Diebstahlschutz für Server sind vorhanden
<b>Brandschutz - Serverraum</b>
Die CO2-Löcher werden regelmäßig auf Funktionsfähigkeit überprüft.
<b>Klimatisierung - Serverraum</b>
Der Serverraum wird klimatisiert.
Die Klimatisierung ist redundant vorhanden.
Die Klimatisierung wird regelmäßig auf Funktionsfähigkeit überprüft.
<b>Hochwasserschutz - Serverraum</b>
Ausreichender Hochwasserschutz ist gewährleistet.

Durch Wasserleitungen in der Decke oder Wänden besteht keine unmittelbare Gefahr.
<b>Stromversorgung / unterbrechungsfreie Stromversorgung - Serverraum</b>
Die Kapazität der USV reicht aus, dass alle Server im Falle eines Stromausfalls sicher heruntergefahren werden können.
<b>Internetanbindung</b>
Eine redundante Internetanbindung ist vorhanden.
<b>Telefonanbindung</b>
Eine redundante Telefonanbindung ist vorhanden.
<b>Archivierungsraum (physisch und digital)</b>
Eine ausreichende Zutrittskontrolle des Archivierungsraums ist gewährleistet: separater Schlüssel
Die Zutritte sind auf das erforderliche Minimum reduziert
Eine ausreichende Klimatisierung ist vorhanden.
Durch Wasserleitungen in der Decke oder Wänden besteht keine unmittelbare Gefahr.
CO2-Löscher sind vor dem Archivierungsraum vorhanden?
Vorhandene Fenster sind ausreichend gegen unbefugtes Eindringen gesichert.
<b>Antiviren Software</b>
Auf allen Servern ist eine Antiviren Software im Einsatz
Sicherheitsaktualisierungen der Antiviren Software bei Servern sind sichergestellt.
Auf allen Arbeitsplatzrechnern ist eine Antiviren Software im Einsatz
Sicherheitsaktualisierungen der Antiviren Software bei Arbeitsplatzrechnern sind sichergestellt.
Auf allen mobilen Rechnern ist eine Antiviren Software im Einsatz
Sicherheitsaktualisierungen der Antiviren Software bei mobilen Rechnern sind sichergestellt.

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

##### Datenschutz-Management

<b>Datenschutz Management</b>
Bestellung eines externen Datenschutzbeauftragten
Prozessdokumentationen
Regelmäßige Schulung/ Sensibilisierung der Mitarbeiter

##### Incident-Response-Management

<b>Incident Response</b>
Leitfaden für den Fall eines Datenschutzverstosses
Interne Checkliste zur Gewährleistung von Meldefristen
Definition von Meldewegen

##### Beachtung datenschutzfreundliche Voreinstellungen gemäß Art. 25 Abs. 2 DS-GVO

## Auftragskontrolle

<b>Verantwortliche Stelle ist Auftraggeber: Identifikation externer Datenverarbeiter</b>
Alle externe Stellen, an die Daten übermittelt werden oder die auf eigene Systeme zugreifen, sind bekannt und darauf überprüft, ob eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO oder eine Funktionsübertragung vorliegt.
Die Auftragnehmer wurden VOR der Beauftragung auf ihre Eignung überprüft.
Mit allen Auftragnehmern sind schriftliche Vereinbarungen gemäß Art. 28 DS-GVO getroffen.
Die technischen und organisatorischen Maßnahmen liegen vor und wurden vor der Beauftragung überprüft. Sie sind angemessen für die geplante DV.
Die Auswahl von Auftraggebern wird separat dokumentiert.
<b>Verantwortliche Stelle ist Auftragnehmer</b>
Seitens der Auftraggeber liegen schriftliche AV-Vereinbarungen vor.
In den AV-Vereinbarungen ist ein Kontrollrecht durch den Auftraggeber beinhaltet.
Die Auftragsdurchführung wird so dokumentiert, dass Rückfragen zur Auftragsdurchführung jederzeit beantwortet werden können.
Für jeden Auftrag sind verantwortliche Mitarbeiter definiert.
Zur Information von Auftraggebern über Datenschutzverstöße oder sonstige Verstöße gegen Leistungsvereinbarungen wurden Prozesse etabliert.
Bei der Auftragsdurchführung ist sichergestellt, dass Kundendaten strikt voneinander getrennt werden.