# SaaS-Servicevertrag & AGB
# „Paul“

nachfolgend „**Vertrag**“ genannt

zwischen

**einem online registrierten Kunden**

nachfolgend „**KUNDE**“ genannt

und

**Paul Solutions GmbH**

Münchweg 2a

D-50374 Erftstadt

nachfolgend „**Paul Solutions**“ genannt

nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“ genannt

Der Kunde nimmt diesen Vertrag im Rahmen des Registrierungsprozesses an und erhält diesen im Nachgang zusätzlich per Mail.

## Inhaltsverzeichnis


**CLOUD-SERVICEVERTRAG PAUL ..... 3**
**1 Präambel ..... 3**
**2 Vertragsgegenstand ..... 3**
**3 Leistungsumfang ..... 3**
**4 Mitwirkungspflichten des KUNDEN ..... 5**
**5 Verfügbarkeit ..... 6**
**6 Service und Support ..... 7**
**7 Haftung ..... 7**
**8 Vergütung ..... 8**
**9 Vertragslaufzeit, Kündigung ..... 8**
**10 Vertraulichkeit und Referenz ..... 10**
**11 Datenschutz ..... 10**
**12 Höhere Gewalt ..... 11**
**13 Nachunternehmer ..... 11**
**14 Schlussbestimmungen ..... 11**
**15 Anlagen ..... 12**

**ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL ..... 12**
**1 Betriebs- und Servicezeiten ..... 12**
**2 Verfügbarkeit ..... 12**
**3 Service und Support ..... 12**
**3.1 Prioritäten ..... 13**
**3.2 Reaktionszeiten ..... 13**

**ANLAGE 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNG ..... 15**

**ANHANG I – LISTE DER PARTEIEN ..... 20**

**ANHANG II – BESCHREIBUNG DER VERARBEITUNG ..... 21**

**ANHANG III – TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MAßNAHMEN, EINSCHLIEßLICH ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER SICHERHEIT DER DATEN ..... 22**

**ANHANG IV – LISTE DER UNTERAUFTRAGSVERARBEITER ..... 29**

## CLOUD-SERVICEVERTRAG PAUL

### 1 Präambel

Paul Solutions bietet mit „PAUL“ ein cloudbasiertes und integriertes Qualitätsmanagement für den medizinischen Bereich an, um Nutzer beim Management in den Segmenten Qualität, Hygiene, Datenschutz und Arbeitssicherheit zu unterstützen und einfach zu nutzende Werkzeuge an die Hand zu geben. Eine detaillierte Beschreibung des Service ist abrufbar unter www.paul-solutions.de. Die Nutzung dieses Systems bietet Paul Solutions als webbasierte Software-as-a-Service-Lösung (nachfolgend als „**Service**“ bezeichnet) an.

Der KUNDE möchte den Service nutzen. Voraussetzung für die Nutzung des Service ist ein bestehender Cloud-Servicevertrag Paul, ein auf dem neuesten Update-Stand befindlicher Internet-Browser, eine aktive Internetverbindung.

Vor diesem Hintergrund schließen die Parteien diesen Vertrag.

### 2 Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand dieses Vertrages ist die Nutzung des Service durch den KUNDEN. Die Funktionalitäten und Leistungsmerkmale des Service sind abschließend beschrieben in der bei Vertragsschluss gültigen Leistungsbeschreibung unter www.paul-solutions.de sowie in der Buchungsbestätigung gemäß Ziff. 2.2.

2.2 Die vom KUNDEN gebuchte Leistungsstufe, etwaige Zusatzmodule und Zusatzleistungen (Ziff. 3.7 bis 3.9) sowie weitere Einzelheiten des konkreten Serviceumfangs (insbesondere das enthaltene Speicherkontingent und der gebuchte Umfang nach Arztsitzen, Bewohnern bzw. Benutzern) werden im Rahmen des Buchungsprozesses ausgewiesen und dem KUNDEN per E-Mail bestätigt („Buchungsbestätigung“). Dies gilt entsprechend für Buchungen und Änderungen während der Vertragslaufzeit.

2.3 Voraussetzung für die Nutzung des Service durch den KUNDEN sind ein auf dem neuesten Update-Stand befindlicher Internet-Browser und eine aktive Internetverbindung. Für beides ist der KUNDE verantwortlich; sonstige Mitwirkungspflichten des KUNDEN unter diesem Vertrag bleiben unberührt.

2.4 Der KUNDE wird darauf hingewiesen, dass der Service naturgemäß nur als **Hilfestellung für die Einführung und Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems** dienen kann und nicht von den Prüfungspflichten eines ordentlichen Kaufmanns befreit. Der KUNDE ist und bleibt für die ihm obliegenden gesetzlichen Pflichten und die Ermittlung dieser Pflichten und relevanter Vorgaben verantwortlich. Die im Service bereitgestellten Vorlagen, Musterdokumente und Hinweise (z. B. zu Hygiene, Arbeitsschutz und Datenschutz) hält Paul Solutions nach bestem Bemühen aktuell; sie ersetzen keine individuelle Rechts- oder Fachberatung.

2.5 Das Angebot von Paul Solutions richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen, insbesondere Arztpraxen, Medizinische Versorgungszentren und Pflegeeinrichtungen. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB ist ausgeschlossen. Der KUNDE bestätigt bei der Registrierung, als Unternehmer zu handeln.

### 3 Leistungsumfang

3.1 Die vertragsgegenständlichen Serviceleistungen beschränken sich auf die vom KUNDEN gebuchte Leistungsstufe sowie die gebuchten Zusatzmodule und Zusatzleistungen. Der KUNDE darf den von Paul Solutions bereitgestellten Service nur zu internen, eigenen geschäftlichen Zwecken über für den KUNDEN von Paul Solutions eingerichtete Benutzerzugänge nutzen (Zugang via Webinterface; vgl. Ziff. 3.2). Es ist dem KUNDEN nur nach vorheriger und dokumentierter Freigabe durch Paul Solutions gestattet, den Service für Dritte zu nutzen.

Der KUNDE ist jedoch berechtigt, für eigene Mitarbeiter zusätzliche Nutzer-Accounts anzulegen, um den Service durch diese Mitarbeiter für den KUNDEN nutzen zu lassen; eine Verwendung der Nutzer-Accounts für sonstige Zwecke, insbesondere Zwecke Dritter, ist nicht gestattet. Der KUNDE ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeiter, für welche der KUNDE Nutzer-Accounts einrichtet, die Vorgaben dieses Vertrages in gleicher Weise beachten. Der KUNDE haftet für jegliche über einen von ihm eingerichteten Nutzer-Account erfolgte Nutzung. Die Einrichtung von Nutzer-Accounts für Dienstleister des KUNDEN bedarf der vorherigen Information und Zustimmung durch Paul Solutions.

3.2 **Webinterface**: Paul Solutions stellt dem KUNDEN während der Laufzeit dieses Servicevertrages die Nutzung eines Webinterface über die Web-Benutzerschnittstelle (User Interface) in der jeweils aktuell von Paul Solutions freigegebenen Softwareversion am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem die Software für den vertragsgegenständlichen Service gehostet wird, während der vereinbarten Betriebszeit zur Verfügung. Die für die Nutzung des Webinterface auf den Servern erforderliche Rechenleistung und der Speicherplatz im Umfang des Speicherkontingents gemäß Ziff. 3.8 werden von Paul Solutions bereitgestellt. Paul Solutions speichert die Kundendaten ausschließlich in Rechenzentren in Deutschland; Verarbeitungen durch Unterauftragsverarbeiter (z. B. für KI-Funktionen oder den E-Mail-Versand) erfolgen ausschließlich innerhalb der Europäischen Union. Paul Solutions stellt zudem eine Benutzerdokumentation (FAQ) als Online-Hilfe zur Verfügung. Die Benutzerdokumentation erfolgt in deutscher Sprache.

3.3 **Professional Service (optional)**: Benötigt der KUNDE Unterstützung bei der Inbetriebnahme oder Nutzung des Service, bietet Paul Solutions Unterstützungsleistungen durch den technischen Kundendienst von Paul Solutions an.

3.4 **Nutzungsrechte**: Die vom KUNDEN in den Service eingegebenen Daten und Inhalte („Kundendaten“) verbleiben beim KUNDEN. An den von Paul Solutions bereitgestellten Vorlagen und Musterdokumenten erhält der KUNDE für die Dauer dieses Vertrages ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung für eigene interne Zwecke. Vom KUNDEN im Service erstellte oder angepasste Dokumente darf der KUNDE auch nach Vertragsende für eigene interne Zwecke zeitlich unbegrenzt weiter nutzen, auch soweit sie auf Vorlagen von Paul Solutions beruhen. Soweit solche Dokumente Inhalte aus Vorlagen von Paul Solutions enthalten, ist eine Weitergabe an Dritte, eine Veröffentlichung oder eine Vermarktung nicht gestattet.

3.5 **KI-gestützte Funktionen**: Einzelne Funktionen des Service (z. B. Formulierungs- und Fragenvorschläge) nutzen Sprachmodelle. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich über die in Anhang IV der Anlage 2 genannten Anbieter innerhalb der Europäischen Union. Eingaben und Kundendaten werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet. KI-generierte Ergebnisse sind als Vorschläge gekennzeichnet; der KUNDE prüft sie vor ihrer Verwendung eigenverantwortlich. Soweit KI-Funktionen KI-Credits verbrauchen, gilt Ziff. 3.9.

3.6 **Schnittstellen zu Systemen des KUNDEN**: Nutzt der KUNDE optionale Schnittstellen zu eigenen Systemen (z. B. Personio, Microsoft 365-Kalender), ruft Paul Solutions Daten aus diesen Systemen nur auf Veranlassung des KUNDEN und im von ihm freigegebenen Umfang ab. Die Anbieter dieser Systeme sind Vertragspartner des KUNDEN und keine Unterauftragsverarbeiter von Paul Solutions.

3.7 **Leistungsstufen und Zusatzmodule**: Der Service wird in verschiedenen Leistungsstufen (derzeit „Basis“, „Plus“ und „Pro“) angeboten. Funktionsumfang, enthaltenes Speicherkontingent und Preis der Leistungsstufen sowie die verfügbaren Zusatzmodule (z. B. Digitale Personalakte, Onlineschulungen) und Zusatzleistungen (z. B. Zusatzspeicher, KI-Credits) ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und der Preisliste unter www.paul-solutions.de. Der KUNDE kann während der Vertragslaufzeit jederzeit Zusatzmodule und Zusatzleistungen hinzubuchen oder in eine höhere Leistungsstufe wechseln, und zwar über das Kundenprofil im Service oder in Textform. Vor Abschluss der Buchung werden ihm Leistungsumfang und Preis angezeigt. Die Buchung wird mit der Bestätigung durch Paul Solutions in Textform zu dem dort genannten Zeitpunkt wirksam und Bestandteil dieses Vertrages. Wechselt der KUNDE in eine niedrigere Leistungsstufe oder kündigt er ein Zusatzmodul oder eine Zusatzleistung (Ziff. 9.2), entfallen mit Wirksamwerden die zugehörigen Funktionen. Kundendaten, die in diesen Funktionen gespeichert sind, löscht Paul Solutions nicht vor Ablauf von 30 Tagen nach Wirksamwerden; innerhalb dieser Frist stellt

Paul Solutions sie dem KUNDEN auf Anforderung in Textform entsprechend Ziff. 9.6 zur Verfügung.

3.8 **Speicherkontingent und Zusatzspeicher**: Jede Leistungsstufe enthält das in der Leistungsbeschreibung ausgewiesene Speicherkontingent; das für den KUNDEN maßgebliche Kontingent ergibt sich aus der Buchungsbestätigung (Ziff. 2.2). Dieses Kontingent ist ein Mindestkontingent: Paul Solutions kann es während der Vertragslaufzeit jederzeit erhöhen; eine Herabsetzung erfolgt nur mit Zustimmung des KUNDEN. Benötigt der KUNDE mehr Speicherplatz, kann er Zusatzspeicher in den in der Preisliste ausgewiesenen Paketen buchen oder in eine höhere Leistungsstufe wechseln (Ziff. 3.7). Paul Solutions informiert den KUNDEN rechtzeitig, bevor das Speicherkontingent ausgeschöpft ist. Eine automatische kostenpflichtige Erweiterung erfolgt nicht. Ist das Speicherkontingent ausgeschöpft, kann Paul Solutions das Hochladen weiterer Dateien sperren, bis der KUNDE Speicherplatz freigibt oder zusätzliches Kontingent bucht. Der Zugriff auf gespeicherte Kundendaten und alle übrigen Funktionen bleiben davon unberührt; wegen einer Überschreitung löscht Paul Solutions keine Kundendaten. Dies gilt entsprechend, wenn der belegte Speicherplatz nach einem Wechsel in eine niedrigere Leistungsstufe deren Kontingent übersteigt.

3.9 **KI-Credits**: Die Nutzung einzelner KI-gestützter Funktionen (Ziff. 3.5) kann den Verbrauch von Verrechnungseinheiten („KI-Credits“) voraussetzen. Welche Funktionen wie viele KI-Credits verbrauchen (Verbrauchssätze), weist Paul Solutions in der Leistungsbeschreibung bzw. Preisliste aus; der KUNDE kann seinen aktuellen Credit-Stand im Service einsehen. KI-Credits werden als in der Leistungsstufe enthaltenes Kontingent („Inklusiv-Credits“) in dem in der Leistungsbeschreibung genannten Umfang und für den dort genannten Zeitraum (z. B. je Kalendermonat) oder als gesondert gebuchte Pakete („Zusatz-Credits“) bereitgestellt. Für den Umfang der Inklusiv-Credits gilt das in der Buchungsbestätigung genannte Kontingent als Mindestkontingent; Paul Solutions kann es während der Vertragslaufzeit jederzeit erhöhen, eine Herabsetzung erfolgt nur mit Zustimmung des KUNDEN. Inklusiv-Credits werden vor Zusatz-Credits verbraucht. Nicht verbrauchte Inklusiv-Credits verfallen mit Ablauf dieses Zeitraums und werden nicht übertragen. Zusatz-Credits sind zwölf Monate ab ihrer Gutschrift gültig und verfallen mit Ablauf dieser Frist, soweit sie nicht verbraucht sind. Auf die Gültigkeitsdauer weist Paul Solutions vor jeder Buchung hin. Über Zusatz-Credits, die demnächst verfallen, informiert Paul Solutions den KUNDEN spätestens 30 Tage vor Ablauf in Textform oder im Service. Zusatz-Credits werden in der Reihenfolge ihrer Gutschrift verbraucht. Mit Beendigung des Vertrages verfallen nicht verbrauchte KI-Credits ohne Erstattung. Dies gilt nicht, wenn Paul Solutions den Vertrag ordentlich kündigt, der KUNDE den Vertrag aus einem wichtigen Grund kündigt, den Paul Solutions zu vertreten hat, oder der KUNDE nach Ziff. 8.5 wegen einer Preisanpassung kündigt; in diesen Fällen erstattet Paul Solutions die anteilige Vergütung für nicht verbrauchte und noch gültige Zusatz-Credits innerhalb von 14 Tagen per Überweisung. KI-Credits sind nicht übertragbar und nicht in Geld auszahlbar. Für Anfragen, die aus von Paul Solutions zu vertretenden technischen Gründen nicht ausgeführt werden, werden keine KI-Credits verbraucht. Sind keine KI-Credits verfügbar, stehen nur die creditpflichtigen KI-Funktionen bis zur Buchung weiterer Zusatz-Credits bzw. bis zur nächsten Gutschrift von Inklusiv-Credits nicht zur Verfügung; eine automatische kostenpflichtige Nachbuchung erfolgt nur, wenn der KUNDE sie ausdrücklich aktiviert hat. Eine Erhöhung der Verbrauchssätze ist nur unter den Voraussetzungen von Ziff. 8.5 zulässig; in diesem Fall kann der KUNDE bis zum Wirksamwerden der Erhöhung die Erstattung der Vergütung für nicht verbrauchte Zusatz-Credits verlangen.

## 4 Mitwirkungspflichten des KUNDEN

4.1 Der KUNDE wird Paul Solutions bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Insbesondere wird der KUNDE sämtliche zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erbringen.

4.2 Der KUNDE benennt Paul Solutions einen Ansprechpartner, der die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen kann und als zentraler Ansprechpartner fungiert. Der vom KUNDEN benannte Ansprechpartner ist zur Entgegennahme den Vertrag betreffender Erklärungen ermächtigt.

4.3 Der KUNDE hat seine internen IT-Systeme nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik eigenverantwortlich einzurichten, gegen Schadsoftware bzw. unbefugte Eingriffe Dritter abzusichern, instand zu halten, zu patchen und bei Bedarf zu erneuern. Insbesondere hat er sicherzustellen, dass seine IT-Systeme den jeweiligen Systemvoraussetzungen von Paul Solutions zur Nutzung des Service entsprechen. Dies gilt im Falle der Nutzung des Webinterface Service u. a. für den verwendeten Internetbrowser (jeweils aktuelle Version von Google Chrome, Microsoft Edge oder Mozilla Firefox).

4.4 Der KUNDE ist sich bewusst, dass die dem Service zugrundeliegende Software bzw. der Service selbst von Paul Solutions fortlaufend weiterentwickelt wird. Paul Solutions ist bemüht, die hardwarebezogenen Systemvoraussetzungen – soweit möglich und wirtschaftlich vertretbar – nicht zu erhöhen. Ist eine Erhöhung nicht vermeidbar, wird Paul Solutions mindestens drei Monate vor Inkrafttreten hierauf hinweisen. Im Übrigen behält sich Paul Solutions eine Änderung und/oder Ergänzung des Service vor, insbesondere für den Fall einer Anpassung an technische und/oder rechtliche Erfordernisse. Eine Änderungs- und/oder Anpassungsbefugnis besteht zudem in Fällen gebotener Behebung von etwaigen Sicherheitslücken sowie für den Fall, dass die Änderung für den KUNDEN lediglich rechtlich vorteilhaft ist. Änderungen mit nur unwesentlichen Auswirkungen auf die Funktionen des Service stellen keine Leistungsänderungen im Sinne dieses Vertrages dar. Berechtigte Interessen des KUNDEN werden selbstverständlich angemessen berücksichtigt und die Nutzer über entsprechende Änderungen und/oder Ergänzungen angemessen informiert. Vertragliche Rechte des KUNDEN im Übrigen werden durch diesen Leistungsänderungsvorbehalt weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

4.5 Der KUNDE wird Störungen unverzüglich gemäß Ziff. 6.2 melden. Er wird Paul Solutions bei der Fehlersuche aktiv unterstützen.

4.6 Der KUNDE hat jede missbräuchliche Nutzung des Service sowie der dem Service zugrunde liegenden Hard- und Software auf Seiten Paul Solutions zu unterlassen. Eine Nutzung des Service zu rechtswidrigen Zwecken und/oder die Übermittlung rechtswidriger Inhalte über den Service sind untersagt. Der Service ist nicht für die Verarbeitung von Patienten- oder Bewohnerdaten (z. B. Behandlungs-, Pflege- oder Abrechnungsdokumentation) bestimmt; der KUNDE wird solche Daten nicht in den Service eingeben.

4.7 Der KUNDE ist dazu verpflichtet, die ihm von Paul Solutions übermittelten Benutzerpasswörter nach der Erstanmeldung unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern. Die Zugangsdaten sind geheim zu halten. Eine Weitergabe an unberechtigte Dritte ist untersagt. Der KUNDE hat Sorge dafür zu tragen, dass sämtliche Personen, denen Zugangsdaten von Paul Solutions und/oder dem Administrator des KUNDEN zur Verfügung gestellt werden, diese ebenfalls geheim halten.

4.8 Der KUNDE hat seine Kundendaten während der Vertragslaufzeit aktuell zu halten und Paul Solutions etwaige Änderungen mitzuteilen. Eine Aktualisierung bzw. Mitteilung hat der KUNDE über die Eingabe im Profil innerhalb des Service (app.paul-solutions.de) vorzunehmen.

4.9 Die Erfüllung von Mitwirkungspflichten des KUNDEN ist vertragliche Leistungspflicht und grundlegende Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Paul Solutions. Paul Solutions ist berechtigt, den durch vom KUNDEN verursachte Leistungsbehinderungen entstehenden Mehraufwand, insbesondere für eine verlängerte Bereitstellung von Personal oder zusätzliche Sachmittel, zu den üblichen Sätzen von Paul Solutions gesondert in Rechnung zu stellen. Etwaige Leistungsfristen von Paul Solutions verlängern sich der Dauer der Leistungsbehinderung entsprechend, ggf. zuzüglich erforderlicher und angemessener Wiederanlauffristen.

## 5 Verfügbarkeit

5.1 Paul Solutions stellt den Service während der Laufzeit dieses Vertrages in der gemäß **ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL** vorgesehenen Betriebszeit zur Nutzung durch den KUNDEN zur Verfügung („**Betriebszeit**“).

5.2 Die Verfügbarkeit des Service richtet sich ebenfalls nach den Festlegungen in **ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL**.

## 6 Service und Support

6.1 Paul Solutions wird die dem Service zugrundeliegende Software während der Laufzeit dieses Vertrages pflegen und jeweils den aktuell freigegebenen Programmstand bzw. der jeweils aktuelle Service zur Nutzung durch den KUNDEN bereitstellen. Die Pflege umfasst die Erhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft, die Diagnose und Beseitigung von Mängeln sowie ggf. – auf freiwilliger Grundlage und ohne Verpflichtung hierzu – funktionserweiternde Maßnahmen.

Sollte Paul Solutions den Service um neue Features erweitern, welche nicht Teil des Angebots zum Vertragsabschluss waren, behält sich Paul Solutions vor, diese neuen Features als Upgrade gegen gesonderte Vergütung anzubieten. Dem KUNDEN ist es freigestellt, kostenpflichtige Feature-Erweiterungen zu buchen oder im bestehenden Feature-Set zu verbleiben. Vom KUNDEN gebuchte Funktionen werden während der Vertragslaufzeit nicht ohne seine Zustimmung entfernt oder in kostenpflichtige Erweiterungen verlagert; Ziff. 4.4 sowie Ziff. 3.7 bis 3.9 bleiben unberührt.

6.2 Der KUNDE ist verpflichtet, Funktionsausfälle und sonstige Störungen des Service Paul Solutions unverzüglich und so präzise wie möglich anzuzeigen. Die Störungsmeldung durch den KUNDEN erfolgt über ein von Paul Solutions eingerichtetes Störungsmeldungssystem; dieses ist erreichbar unter: Kundensupport@Paul-Solutions.de. In der Störungsmeldung ist die Störung detailliert zu beschreiben:

- Beschreibung der Störung (nach Möglichkeit Screenshots beizufügen)
- Wann ist die Störung aufgetreten?
- Wie wirkt sich die Störung aus?

6.3 Paul Solutions wird Störungen in Abhängigkeit von der jeweiligen Klassifizierung der Störung bzw. des Fehlers nach Maßgabe der vereinbarten Reaktionszeiten bearbeiten. Einzelheiten richten sich nach der **ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL**.

6.4 Paul Solutions stellt dem KUNDEN darüber hinaus in der Servicezeit gemäß **ANLAGE 1– SERVICE LEVEL** telefonischen Anwendersupport zur Verfügung. Telefonisch in Anspruch genommene Supportleistungen (mit Ausnahme von technischem Support bzw. Störungsmeldungen) werden nach Aufwand für jede angefangene Viertelstunde nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste von Paul Solutions in Rechnung gestellt.

6.5 Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, schuldet Paul Solutions unter diesem Vertrag keine weitergehenden Schulungs-, Beratungs-, Entwicklungs- und Einrichtungsleistungen.

6.6 Paul Solutions sichert die Kundendaten regelmäßig in verschlüsselter Form in einem vom Produktivsystem getrennten Rechenzentrum in Deutschland und prüft die Wiederherstellbarkeit der Datensicherungen regelmäßig.

## 7 Haftung

7.1 Für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden haftet Paul Solutions unbeschränkt.

7.2 Paul Solutions haftet nicht für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertrauen darf („vertragswesentliche Pflichten“). Gleiches gilt für Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen von Paul Solutions.

7.3 Soweit nach vorstehender Ziff. 7.2 eine Haftung für die leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten besteht, ist diese auf den bei Geschäften gleicher Art typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern der Schaden nicht in der Verletzung einer Garantie oder des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit besteht bzw. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betrifft. Eine solche Haftung ist zudem je Vertragsjahr für sämtliche Schadensfälle in einem solchen Vertragsjahr der Höhe nach begrenzt auf den 2,5-

fachen Betrag der Vergütung des KUNDEN für das betroffene Vertragsjahr. Eine Haftung für entgangenen Gewinn wird im Anwendungsbereich dieser Ziff. 7.3 zudem ausgeschlossen.

7.4 Die verschuldensunabhängige Haftung von Paul Solutions für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen.

## 8 Vergütung

8.1 Die vom KUNDEN zu zahlende Vergütung richtet sich nach der vom KUNDEN gebuchten Leistungsstufe, dem gebuchten Umfang (z. B. Anzahl der Arztsitze, Bewohner oder Benutzer) sowie etwaig gebuchten Zusatzmodulen und Zusatzleistungen gemäß der bei Buchung gültigen Preisliste. Die Vergütung besteht grundsätzlich aus einer monatlichen Bereitstellungs- und Servicepauschale sowie ggf. gesondert abzurechnenden Leistungen (z. B. Zusatz-Credits gemäß Ziff. 3.9, Supportleistungen gemäß Ziff. 6.4).

8.2 Die monatlichen Bereitstellungs- und Servicepauschalen werden für ein Jahr im Voraus berechnet und mit einem Zahlungsziel von 7 Tagen ab Zugang der Rechnung beim KUNDEN fällig. Andere Leistungen werden nach Erbringung der Leistung und ebenfalls nach Zugang der Rechnung beim KUNDEN mit einem Zahlungsziel von 7 Tagen fällig. Werden während eines im Voraus berechneten Zeitraums Zusatzmodule oder Zusatzspeicher gebucht oder wechselt der KUNDE in eine höhere Leistungsstufe, berechnet Paul Solutions die zusätzliche Vergütung anteilig ab Wirksamwerden bis zum Ende dieses Zeitraums. Zusatz-Credits werden mit ihrer Buchung berechnet. Für die Kündigung einzelner Zusatzmodule oder Zusatzleistungen und für den Wechsel in eine niedrigere Leistungsstufe gilt Ziff. 8.7 entsprechend.

8.3 Im Falle eines Zahlungsverzuges werden Verzugszinsen in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen erhoben. Weitergehende Rechte und Ansprüche, insbesondere ein Recht auf Einstellung der Leistung bzw. Sperrung des Zugangs zum Service, bleiben vorbehalten. Eine Sperrung kündigt Paul Solutions mindestens 14 Tage vorher in Textform an. Während einer Sperrung stellt Paul Solutions dem KUNDEN auf Anfrage einen Export der Kundendaten zur Verfügung.

8.4 Alle genannten Preise verstehen sich – sofern nicht ausdrücklich abweichend angegeben – zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

8.5 Paul Solutions kann die Vergütung für den Service und sonstige Leistungen jährlich, frühestens sechs Monate nach Abschluss des Vertrages anpassen, soweit sich die Kosten für die Leistungserbringung (insbesondere für Hosting, Lizenzen, KI-Dienste und Personal) erhöht haben. Paul Solutions wird dem KUNDEN die Erhöhung mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitteilen und in nachvollziehbarer Weise darlegen.

Bei einer Preisanpassung, die über der kumulierten jährlichen Änderung des Deutschen Verbraucherpreisindex (VPI) plus 5 % pro Jahr gegenüber der letzten Vergütung liegt, hat der KUNDE das Recht, den Vertrag ohne Rücksicht auf die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfrist innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung über die Preisanpassung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der angekündigten Preisänderung zu kündigen.

8.6 Die Zahlung erfolgt nach Wahl des KUNDEN bei der Buchung per SEPA-Lastschrift oder per Überweisung auf Rechnung. Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift erteilt der KUNDE Paul Solutions im Rahmen der Registrierung ein gesondertes SEPA-Lastschriftmandat. Paul Solutions kündigt den Einzug der Jahresvorauszahlung mindestens fünf Tage vor Fälligkeit an (Vorabankündigung). Erstattungen gemäß Ziff. 8.7 erfolgen per Überweisung.

8.7 Endet der Vertrag vor Ablauf des im Voraus bezahlten Zeitraums, erstattet Paul Solutions die anteilige Vergütung für die vollen Kalendermonate nach Vertragsende innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende. Dies gilt nicht bei einer Kündigung durch Paul Solutions aus einem wichtigen Grund, den der KUNDE zu vertreten hat.

## 9 Vertragslaufzeit, Kündigung

9.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen; die Vertragslaufzeit beginnt mit Zusendung der Zugangsdaten durch Paul Solutions an den KUNDEN.

9.2 Der Vertrag ist jederzeit ordentlich mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats kündbar. Die Kündigung kann auf einzelne Zusatzmodule oder Zusatzleistungen beschränkt oder als Wechsel in eine niedrigere Leistungsstufe erklärt werden; dies ist auch über das Kundenprofil im Service möglich. Der Vertrag im Übrigen bleibt davon unberührt. Mit Beendigung des Vertrages enden alle Zusatzmodule und Zusatzleistungen.

9.3 Paul Solutions gewährt dem KUNDEN einen 30-tägigen und kostenfreien Testzeitraum mit Sonderkündigungsrecht. Bis zum Ablauf des Testzeitraums kann der KUNDE den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung oder zum Ende des Testzeitraums kündigen. Wenn der KUNDE den Vertrag nicht innerhalb des Testzeitraums kündigt, beginnt mit Abschluss des Testzeitraums die unbestimmte Vertragslaufzeit gemäß Ziff. 9.1. Ein Test im Sinne dieser Ziff. 9.3 kann als Neukunde in Anspruch genommen werden. Abweichend von Ziff. 7 ist innerhalb dieses Testzeitraums jegliche Haftung von Paul Solutions auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

9.4 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Paul Solutions ist zur Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere befugt, wenn der KUNDE einen bestehenden Zahlungsrückstand trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung nicht ausgleicht und/oder der KUNDE den Service vertragswidrig für Dritte nutzt oder Dritten zur Nutzung überlässt.

9.5 Kündigungen unter diesem Vertrag bedürfen der Textform. Sofern der KUNDE per E-Mail kündigen möchte, hat dies an die E-Mail-Adresse kuendigung@paul-solutions.de zu erfolgen.

9.6 Datenexport: Der KUNDE kann seine exportierbaren Daten während der Vertragslaufzeit und nach Maßgabe von Ziff. 9.7 auch nach Vertragsende exportieren bzw. von Paul Solutions anfordern. Exportierbar sind abschließend folgende Datenkategorien einschließlich der zugehörigen Metadaten (z. B. Ersteller, Freigabe- und Änderungsdaten): (a) vom KUNDEN hochgeladene Dateien im Originalformat; (b) vom KUNDEN im Service selbst erstellte Dokumente, die nicht auf Musterdokumenten oder Vorlagen von Paul Solutions beruhen, in der aktuellen Fassung in einem gängigen, bearbeitbaren Format sowie frühere Fassungen (Revisionen) mindestens als PDF; (c) strukturierte Daten wie Aufgaben, Lesebestätigungen, Protokolle, Schulungsnachweise und Inhalte gebuchter Zusatzmodule in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format. Nicht exportierbar sind (i) von Paul Solutions bereitgestellte Musterdokumente und Vorlagen sowie Dokumente, die auf diesen beruhen, auch wenn der KUNDE sie bearbeitet hat, und (ii) interne Daten von Paul Solutions zur Sicherheit und Integrität des Service (z. B. Systemprotokolle und Sicherheitskonfigurationen). Für Dokumente nach (i) werden nur die zugehörigen Nachweisdaten (z. B. Freigabe-, Versions- und Lesebestätigungsdaten) als strukturierte Daten exportiert; der KUNDE kann solche Dokumente während der Vertragslaufzeit im Rahmen von Ziff. 3.4 selbst herunterladen und sichern.

9.7 **Anbieterwechsel und Datenrückgabe**: Der KUNDE kann bis zum Ablauf der Kündigungsfrist in Textform mitteilen, ob er (a) zu einem anderen Anbieter wechselt (unter Nennung des Anbieters), (b) seine Daten in eigene IT-Infrastruktur übernimmt oder (c) die Löschung seiner exportierbaren Daten wünscht. In den Fällen (a) und (b) stellt Paul Solutions die exportierbaren Daten (Ziff. 9.6) unverzüglich, spätestens innerhalb eines Übergangszeitraums von 30 Kalendertagen nach Ablauf der Kündigungsfrist, bereit. Paul Solutions unterstützt den KUNDEN dabei angemessen, auch durch Informationen zu Exportformaten und Schnittstellen, informiert ihn über bekannte Risiken für die Kontinuität und gewährleistet während des gesamten Vorgangs ein hohes Sicherheitsniveau. Während des Übergangszeitraums bleibt der Service zu den bisherigen Bedingungen nutzbar. Ist der Übergangszeitraum technisch nicht einzuhalten, teilt Paul Solutions dies innerhalb von 14 Arbeitstagen nach dem Wechselverlangen mit Begründung mit und nennt einen alternativen Zeitraum von höchstens sieben Monaten. Der KUNDE kann den Übergangszeitraum einmalig um einen von ihm für angemessen gehaltenen Zeitraum verlängern. Nach Ablauf des Übergangszeitraums kann der KUNDE seine Daten noch mindestens 30 Kalendertage abrufen. Der Vertrag endet mit erfolgreichem Abschluss des Wechsels bzw. im Fall (c) mit Ablauf der Kündigungsfrist; Paul Solutions informiert den KUNDEN hierüber. Teilt der KUNDE nichts mit, endet der Vertrag mit Ablauf der Kündigungsfrist; der KUNDE kann seine Daten dann noch 30 Kalendertage nach Vertragsende abrufen. Nach Ablauf der jeweiligen Abruffrist löscht Paul Solutions die exportierbaren Daten vollständig, soweit keine gesetzliche

Aufbewahrungspflicht entgegensteht; in Datensicherungen enthaltene Daten werden mit Ablauf des regulären Sicherungszyklus gelöscht. Wechselentgelte erhebt Paul Solutions nicht. Klausel 10 Buchstabe d der Anlage 2 bleibt unberührt.

## 10 Vertraulichkeit und Referenz

10.1 Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages erlangten betriebsinternen technischen und kaufmännischen (z. B. Preise, Kosten u. ä.) Informationen einschließlich solcher Informationen, die (a) im Rahmen der Nutzung des Service ausgetauscht oder zugänglich werden, (b) im Rahmen von Zugriffsmöglichkeiten auf Datenbanken erhalten werden oder (c) sich aus etwaigen Mustern ergeben - nachfolgend zusammen als „Informationen" bezeichnet - nur für die Zwecke und im Rahmen der Bestimmungen dieses Vertrags zu nutzen, sie im Übrigen jedoch

- vertraulich zu behandeln und Dritten ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch die jeweils andere Partei nicht zugänglich zu machen und
- nur solchen Personen zugänglich zu machen, die sie für die Zwecke dieses Vertrags benötigen und die zur Geheimhaltung verpflichtet worden sind.

10.2 Die vorstehenden Verpflichtungen entfallen für solche Informationen, für welche die empfangende Partei nachweist, dass sie

- vor dem Empfang hiervon Kenntnis hatte; oder
- der Öffentlichkeit vor dem Empfang zugänglich waren, oder
- der Öffentlichkeit nach dem Empfang zugänglich wurden, ohne dass sie hierfür verantwortlich war, oder
- ihr zu einem beliebigen Zeitpunkt von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung zugänglich gemacht worden sind, oder
- von der empfangenen Partei bereits unabhängig entwickelt worden sind, wobei die unabhängige Entwicklung schriftlich nachzuweisen ist.

10.3 Die Parteien verpflichten sich,

- die Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur für die Zwecke der Zusammenarbeit und Leistungserbringung zu verwenden;
- die Informationen nur gegenüber solchen Dritten offen zu legen, die auf die Kenntnis dieser Informationen nach der Zweckbestimmung dieses Vertrages angewiesen sind, vorausgesetzt, dass die betroffenen Dritten diese Geheimhaltungspflichten einhalten, als wären sie selbst durch diese Geheimhaltungspflichten gebunden;
- die Informationen ebenfalls durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern und bei der Verarbeitung der Vertraulichen Informationen die gesetzlichen und vertraglichen Vorschriften zum Datenschutz einzuhalten. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DS-GVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf die Vertraulichkeit und die Beachtung des Datenschutzes (Art. 28 Abs. 3 lit. b DS-GVO);

10.4 Die Verpflichtungen gemäß dieser Ziff. 10 gelten nach Beendigung dieses Vertrages fort.

10.5 Paul Solutions ist berechtigt, den KUNDEN mit Namen und Logo als Referenzkunden zu benennen, sofern der KUNDE hierin eingewilligt hat. Die Einwilligung kann jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

## 11 Datenschutz

11.1 Der KUNDE wird im Rahmen des Vertrages und der Nutzung des Service die dem KUNDEN obliegenden datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, insbesondere gemäß DS-GVO und BDSG strikt beachten. Soweit der KUNDE im Rahmen der Vertragsdurchführung bzw.

Servicenutzung personenbezogene Daten an Paul Solutions übermitteln sollte, ist der KUNDE für eine entsprechende Übermittlungsbefugnis verantwortlich.

11.2 Sofern und soweit Paul Solutions unter diesem Vertrag personenbezogene Daten im Auftrag des KUNDEN verarbeitet, vereinbaren die Parteien eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung gemäß **ANLAGE 2 - AUFTRAGSVERARBEITUNG**. Diese Vereinbarung bildet einen integralen Bestandteil dieses Vertrages.

## 12 Höhere Gewalt

12.1 Paul Solutions ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

12.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten z. B. Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignung, Sturm, Überschwemmung und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von Paul Solutions nicht zu vertretende Umstände (insbesondere Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechung oder Zerstörung datenführender Leitungen, soweit diese nicht durch zumutbare Redundanzmaßnahmen von Paul Solutions oder ihrer Unterauftragnehmer beherrschbar sind).

12.3 Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen und die andere Vertragspartei in gleicher Weise zu informieren, sobald das Ereignis höherer Gewalt nicht mehr besteht.

## 13 Nachunternehmer

Paul Solutions ist dazu berechtigt, die unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen durch Nachunternehmer erbringen zu lassen. Dies gilt insbesondere für den technischen Betrieb von zur Realisierung des Service genutzten Rechenzentren. Vorgaben gemäß ANLAGE 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNG bleiben unberührt.

## 14 Schlussbestimmungen

14.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung.

14.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des Deutschen Internationalen Privatrechts.

14.3 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch eine von beiden Parteien unterzeichnete Erklärung verzichtet werden.

14.4 Der KUNDE kann Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen geltend machen. Eine Aufrechnung ist ebenfalls nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zulässig. Dies gilt nicht für Gegenansprüche des KUNDEN aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere wegen Mängeln des Service.

14.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags oder eines Leistungsscheins ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung verpflichten sich die Parteien, die Regelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

14.6 Ist der KUNDE Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Köln.

14.7 Paul Solutions kann diesen Vertrag einschließlich seiner Anlagen mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies aus rechtlichen, technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist und den KUNDEN nicht unangemessen benachteiligt; Änderungen der Hauptleistungspflichten und der Vergütung sind ausgenommen. Paul Solutions teilt

Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit. Widerspricht der KUNDE nicht innerhalb dieser Frist in Textform, gelten die Änderungen als angenommen. Paul Solutions weist in der Mitteilung auf diese Folge sowie auf das Recht des KUNDEN hin, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen zu kündigen.

15 Anlagen

## ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL

Paul Solutions ist verpflichtet, den Service während der vereinbarten Betriebszeiten zu erbringen. Für den Service werden nachfolgend Betriebszeiten, spezifische Service Level sowie Ausfalldefinitionen festgelegt:

### 1 Betriebs- und Servicezeiten

| Paul Solutions-Service | Betriebs- und Servicezeiten |
|---|---|
| **Zugriff auf Service** | Betriebszeit: Montag bis Sonntag, 24 Stunden |
| **Support** | Servicezeit:<br>Montag bis Donnerstag, 09:00 bis 16:00 Uhr, ausgenommen Feiertage* |

Feiertage im Sinne des Vertrages sind sämtliche bundeseinheitlichen sowie am Sitz von Paul Solutions geltenden gesetzlichen Feiertage.

### 2 Verfügbarkeit

Paul Solutions gewährleistet im Hinblick auf den Zugriff auf den Service eine hohe Verfügbarkeit für den KUNDEN innerhalb der Betriebszeit. Der Service soll zu mindestens 97% im Jahresmittel verfügbar sein; entschuldbare Ausfallzeiten sind davon ausgenommen. Verfügbarkeit bezieht sich auf die Fähigkeit des KUNDEN, auf den Service über das Internet zuzugreifen. Der Service gilt als nicht verfügbar, wenn kein Zugriff (Login) möglich ist und die Ursache im Verantwortungsbereich von Paul Solutions liegt.

Folgende Ausfallzeiten werden in die Berechnung der Verfügbarkeit nicht mit einbezogen:

- Zeiten für geplante Wartungen während der Wartungsfenster (sonntags 22:00 bis 02:00 Uhr; Ankündigung mindestens drei Werktage vorher per E-Mail) sowie andere geplante und vereinbarte Einschränkungen der Verfügbarkeit (z.B. Brandschutzübungen, Security Update, projektbedingte Unterbrechungen);
- Ausfallzeiten, verursacht dadurch, dass der KUNDE seiner vertraglichen Mitwirkung nicht oder nicht vertragsgemäß nachgekommen ist;
- Ursachen, die nicht von Paul Solutions zu vertreten sind, insbesondere höhere Gewalt;
- Störungen in von Paul Solutions genutzter Infrastruktur (Strom, Klima, Wasser), es sei denn die Ursachen sind von Paul Solutions zu vertreten, insbesondere wenn Paul Solutions die gebotenen Sicherungs- und Vorsorgemaßnahmen verletzt hat.

### 3 Service und Support

Paul Solutions stellt dem KUNDEN während der Servicezeit via E-Mail unter Kundensupport@paul-solutions.de Supportleistungen bezüglich der vertragsgemäßen und autorisierten Verwendung des Service bereit. In Eilfällen – Fehler Level 1 und sonstige Probleme besonderer Dringlichkeit – kann sich der KUNDE während der Servicezeit auch an die Paul Solutions Service-Hotline +49.221.6508 5796 wenden.

Dem KUNDEN steht zudem ein umfangreicher „Frequently Asked Questions“-Bereich zur Verfügung, welchen der Kunde bei Fragen und Problemen zunächst konsultieren soll.

Paul Solutions wird während der Servicezeit etwaige Störungen des Service untersuchen und beheben, um dem KUNDEN die ordnungsgemäße und autorisierte Nutzung des Service nach Maßgabe des Vertrages zu ermöglichen.

## 3.1 Prioritäten

Zur Priorisierung der gegebenenfalls im Rahmen der vertragsgegenständlichen Serviceerbringung auftretenden Fehler, Probleme, Störungen und/oder sonstiger, relevanter Abweichungen vom definierten Sollzustand des Service vereinbaren die Parteien die vier nachfolgend aufgeführten Prioritäten. Die Dringlichkeit einer Störung wird wie folgt bestimmt:

| Priorität | Definition |
|---|---|
| **Sehr hoch**<br>**(Level 1)** | Ein Fehler, der die Nutzung des Service unmöglich macht oder in seiner Gesamtheit schwerwiegend beeinträchtigt (z.B. kein Webzugriff, kein Zugriff auf Daten). |
| **Hoch**<br>**(Level 2)** | Ein Fehler, der die Nutzbarkeit des Service nicht nur unerheblich beeinträchtigt und eine bestimmungsgemäße Nutzung des Service vereitelt (z.B. kein Zugriff auf einzelne Funktionalitäten, Störung einzelner wesentlicher Funktionen). |
| **Mittel**<br>**(Level 3)** | Ein Fehler, der die Nutzung des Service zwar einschränkt, ein Workaround ist jedoch möglich (z.B. Störung von Automatisierungsprozessen, die durch manuelle Prozesse kompensiert werden können). |
| **Niedrig**<br>**(Level 4)** | Ein Fehler, bei welchem die Nutzung des Service ohne Einschränkungen oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist (z.B. Ausfall unwesentlicher Teilfunktionen, Grafikfehler, etc.). |

Paul Solutions übernimmt die konkrete Zuordnung der Prioritäten und wird dabei etwaige Prioritätsbewertungen des KUNDEN berücksichtigen. Aus der Zuordnung der Priorität ergibt sich insbesondere die jeweilige für Paul Solutions geltende Reaktionszeit.

## 3.2 Reaktionszeiten

Die nachfolgend vereinbarten Reaktionszeiten hängen von der Priorität der gemeldeten Störung ab:

| Priorität | Erste Rückmeldung |
|---|---|
| **Sehr hoch**<br>**(Level 1)** | Innerhalb der Servicezeiten innerhalb von 4 Std. |
| **Hoch**<br>**(Level 2)** | Innerhalb der Servicezeiten innerhalb von 8 Std. |
| **Mittel**<br>**(Level 3)** | Innerhalb der Servicezeiten innerhalb von 5 Werktagen |
| **Niedrig**<br>**(Level 4)** | Innerhalb der Servicezeiten innerhalb von 20 Werktagen |

Innerhalb der vorgenannten Reaktionszeiten hat von Paul Solutions eine Rückmeldung auf eine betroffene Störungsmeldung zu erfolgen; diese Rückmeldung enthält ggf. bereits eine erste Störungsanalyse und Ersteinschätzung; eine verbindliche Pflicht hierzu besteht nicht. Der Beginn einer Reaktionszeit richtet sich nach dem Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit; für den Lauf der Reaktionszeit ist ebenfalls ausschließlich der Zeitraum innerhalb der Servicezeit relevant.

Paul Solutions wird eine Störung in Abhängigkeit von der Dringlichkeit zeitnah beheben; verbindliche Behebungszeiten werden hingegen ausdrücklich nicht vereinbart. Die Behebung einer Störung bzw. eine Teillösung im Hinblick auf die Dringlichkeit kann auch dadurch erfolgen, dass dem KUNDEN gezeigt wird, wie er den Fehler in Zukunft vermeiden kann bzw. vorläufig die Nutzbarkeit des Service wiederherstellen kann (Workaround).

## ANLAGE 2 – AUFTRAGSVERARBEITUNG

## [Standardvertragsklauseln (Basis: DS-GVO)]

### ABSCHNITT I

### Klausel 1 – Zweck und Anwendungsbereich

a) Mit diesen Standardvertragsklauseln (im Folgenden „Klauseln“) soll die Einhaltung von Artikel 28 Absätze 3 und 4 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) sichergestellt werden.

b) Die in Anhang I aufgeführten Verantwortlichen und Auftragsverarbeiter haben diesen Klauseln zugestimmt, um die Einhaltung von Artikel 28 Absätze 3 und 4 der Verordnung (EU) 2016/679 zu gewährleisten.

c) Diese Klauseln gelten für die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Anhang II.

d) Die Anhänge I bis IV sind Bestandteil der Klauseln.

e) Diese Klauseln gelten unbeschadet der Verpflichtungen, denen der Verantwortliche gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 unterliegt.

f) Diese Klauseln stellen für sich allein genommen nicht sicher, dass die Verpflichtungen im Zusammenhang mit internationalen Datenübermittlungen gemäß Kapitel V der Verordnung (EU) 2016/679 erfüllt werden.

### Klausel 2 – Unabänderbarkeit der Klauseln

a) Die Parteien verpflichten sich, die Klauseln nicht zu ändern, es sei denn, zur Ergänzung oder Aktualisierung der in den Anhängen angegebenen Informationen.

b) Dies hindert die Parteien nicht daran die in diesen Klauseln festgelegten Standardvertragsklauseln in einen umfangreicheren Vertrag aufzunehmen und weitere Klauseln oder zusätzliche Garantien hinzuzufügen, sofern diese weder unmittelbar noch mittelbar im Widerspruch zu den Klauseln stehen oder die Grundrechte oder Grundfreiheiten der betroffenen Personen beschneiden.

### Klausel 3 – Auslegung

a) Werden in diesen Klauseln die in der Verordnung (EU) 2016/679 definierten Begriffe verwendet, so haben diese Begriffe dieselbe Bedeutung wie in der betreffenden Verordnung.

b) Diese Klauseln sind im Lichte der Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 auszulegen.

c) Diese Klauseln dürfen nicht in einer Weise ausgelegt werden, die den in der Verordnung (EU) 2016/679 vorgesehenen Rechten und Pflichten zuwiderläuft oder die Grundrechte oder Grundfreiheiten der betroffenen Personen beschneidet.

### Klausel 4 - Vorrang

Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Klauseln und den Bestimmungen damit zusammenhängender Vereinbarungen, die zwischen den Parteien bestehen oder später eingegangen oder geschlossen werden, haben diese Klauseln Vorrang.

### Klausel 5 – Kopplungsklausel (nicht besetzt)

### ABSCHNITT II

### PFLICHTEN DER PARTEIEN

### Klausel 6 – Beschreibung der Verarbeitung

Die Einzelheiten der Verarbeitungsvorgänge, insbesondere die Kategorien personenbezogener Daten und die Zwecke, für die die personenbezogenen Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden, sind in Anhang II aufgeführt.

#### Klausel 7 – Pflichten der Parteien

#### 7.1. Weisungen

a) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, es sei denn, er ist nach Unionsrecht oder nach dem Recht eines Mitgliedstaats, dem er unterliegt, zur Verarbeitung verpflichtet. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem

Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht dies nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der Verantwortliche kann während der gesamten Dauer der Verarbeitung personenbezogener Daten weitere Weisungen erteilen. Diese Weisungen sind stets zu dokumentieren.

b) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass vom Verantwortlichen erteilte Weisungen gegen die Verordnung (EU) 2016/679 oder geltende Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstoßen.

### 7.2. Zweckbindung

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten nur für den/die in Anhang II genannten spezifischen Zweck(e), sofern er keine weiteren Weisungen des Verantwortlichen erhält.

### 7.3. Dauer der Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Daten werden vom Auftragsverarbeiter nur für die in Anhang II angegebene Dauer verarbeitet.

### 7.4. Sicherheit der Verarbeitung

a) Der Auftragsverarbeiter ergreift mindestens die in Anhang III aufgeführten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Dies umfasst den Schutz der Daten vor einer Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu den Daten führt (im Folgenden „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“). Bei der Beurteilung des angemessenen Schutzniveaus tragen die Parteien dem Stand der Technik, den Implementierungskosten, der Art, dem Umfang, den Umständen und den Zwecken der Verarbeitung sowie den für die betroffenen Personen verbundenen Risiken gebührend Rechnung.

b) Der Auftragsverarbeiter gewährt seinem Personal nur insoweit Zugang zu den personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind, als dies für die Durchführung, Verwaltung und Überwachung des Vertrags unbedingt erforderlich ist. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der erhaltenen personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

### 7.5. Sensible Daten

Falls die Verarbeitung personenbezogene Daten betrifft, aus denen die rassische oder ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, oder die genetische Daten oder biometrische Daten zum Zweck der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Daten über die Gesundheit, das Sexualleben oder die sexuelle Ausrichtung einer Person oder Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten enthalten (im Folgenden „sensible Daten“), wendet der Auftragsverarbeiter spezielle Beschränkungen und/oder zusätzlichen Garantien an.

### 7.6. Dokumentation und Einhaltung der Klauseln

a) Die Parteien müssen die Einhaltung dieser Klauseln nachweisen können.

b) Der Auftragsverarbeiter bearbeitet Anfragen des Verantwortlichen bezüglich der Verarbeitung von Daten gemäß diesen Klauseln umgehend und in angemessener Weise.

c) Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle Informationen zur Verfügung, die für den Nachweis der Einhaltung der in diesen Klauseln festgelegten und unmittelbar aus der Verordnung (EU) 2016/679 hervorgehenden Pflichten erforderlich sind. Auf Verlangen des Verantwortlichen gestattet der Auftragsverarbeiter ebenfalls die Prüfung der unter diese Klauseln fallenden Verarbeitungstätigkeiten in angemessenen Abständen oder bei Anzeichen für eine Nichteinhaltung und trägt zu einer solchen Prüfung bei. Bei der Entscheidung über eine Überprüfung oder Prüfung kann der Verantwortliche einschlägige Zertifizierungen des Auftragsverarbeiters berücksichtigen.

d) Der Verantwortliche kann die Prüfung selbst durchführen oder einen unabhängigen Prüfer beauftragen. Die Prüfungen können auch Inspektionen in den Räumlichkeiten oder physischen Einrichtungen des Auftragsverarbeiters umfassen und werden gegebenenfalls mit angemessener Vorankündigung durchgeführt.

e) Die Parteien stellen der/den zuständigen Aufsichtsbehörde(n) die in dieser Klausel genannten Informationen, einschließlich der Ergebnisse von Prüfungen, auf Anfrage zur Verfügung.

### 7.7. Einsatz von Unterauftragsverarbeitern

a) ALLGEMEINE SCHRIFTLICHE GENEHMIGUNG: Der Auftragsverarbeiter besitzt die allgemeine Genehmigung des Verantwortlichen für die Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern, die in einer

vereinbarten Liste aufgeführt sind (Anhang IV). Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen mindestens vier Wochen im Voraus ausdrücklich in schriftlicher Form über alle beabsichtigten Änderungen dieser Liste durch Hinzufügen oder Ersetzen von Unterauftragsverarbeitern und räumt dem Verantwortlichen damit ausreichend Zeit ein, um vor der Beauftragung des/der betreffenden Unterauftragsverarbeiter(s) Einwände gegen diese Änderungen erheben zu können. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen die erforderlichen Informationen zur Verfügung, damit dieser sein Recht auf Einwände ausüben kann.

b) Beauftragt der Auftragsverarbeiter einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten (im Auftrag des Verantwortlichen), so muss diese Beauftragung im Wege eines Vertrags erfolgen, der dem Unterauftragsverarbeiter im Wesentlichen dieselben Datenschutzpflichten auferlegt wie diejenigen, die für den Auftragsverarbeiter gemäß diesen Klauseln gelten. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass der Unterauftragsverarbeiter die Pflichten erfüllt, denen der Auftragsverarbeiter entsprechend diesen Klauseln und gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 unterliegt.

c) Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen auf dessen Verlangen eine Kopie einer solchen Untervergabevereinbarung und etwaiger späterer Änderungen zur Verfügung. Soweit es zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen oder anderen vertraulichen Informationen, einschließlich personenbezogener Daten notwendig ist, kann der Auftragsverarbeiter den Wortlaut der Vereinbarung vor der Weitergabe einer Kopie unkenntlich machen.

d) Der Auftragsverarbeiter haftet gegenüber dem Verantwortlichen in vollem Umfang dafür, dass der Unterauftragsverarbeiter seinen Pflichten gemäß dem mit dem Auftragsverarbeiter geschlossenen Vertrag nachkommt. Der Auftragsverarbeiter benachrichtigt den Verantwortlichen, wenn der Unterauftragsverarbeiter seine vertraglichen Pflichten nicht erfüllt.

e) Der Auftragsverarbeiter vereinbart mit dem Unterauftragsverarbeiter eine Drittbegünstigtenklausel, wonach der Verantwortliche – im Falle, dass der Auftragsverarbeiter faktisch oder rechtlich nicht mehr besteht oder zahlungsunfähig ist – das Recht hat, den Untervergabevertrag zu kündigen und den Unterauftragsverarbeiter anzuweisen, die personenbezogenen Daten zu löschen oder zurückzugeben.

### 7.8. Internationale Datenübermittlungen

a) Jede Übermittlung von Daten durch den Auftragsverarbeiter an ein Drittland oder eine internationale Organisation erfolgt ausschließlich auf der Grundlage dokumentierter Weisungen des Verantwortlichen oder zur Einhaltung einer speziellen Bestimmung nach dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, und muss mit Kapitel V der Verordnung (EU) 2016/679 im Einklang stehen.

b) Der Verantwortliche erklärt sich damit einverstanden, dass in Fällen, in denen der Auftragsverarbeiter einen Unterauftragsverarbeiter gemäß Klausel 7.7 für die Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten (im Auftrag des Verantwortlichen) in Anspruch nimmt und diese Verarbeitungstätigkeiten eine Übermittlung personenbezogener Daten im Sinne von Kapitel V der Verordnung (EU) 2016/679 beinhalten, der Auftragsverarbeiter und der Unterauftragsverarbeiter die Einhaltung von Kapitel V der Verordnung (EU) 2016/679 sicherstellen können, indem sie Standardvertragsklauseln verwenden, die von der Kommission gemäß Artikel 46 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2016/679 erlassen wurden, sofern die Voraussetzungen für die Anwendung dieser Standardvertragsklauseln erfüllt sind.

## Klausel 8 – Unterstützung des Verantwortlichen

a) Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen unverzüglich über jeden Antrag, den er von der betroffenen Person erhalten hat. Er beantwortet den Antrag nicht selbst, es sei denn, er wurde vom Verantwortlichen dazu ermächtigt.

b) Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung unterstützt der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen bei der Erfüllung von dessen Pflicht, Anträge betroffener Personen auf Ausübung ihrer Rechte zu beantworten. Bei der Erfüllung seiner Pflichten gemäß den Buchstaben a und b befolgt der Auftragsverarbeiter die Weisungen des Verantwortlichen.

c) Abgesehen von der Pflicht des Auftragsverarbeiters, den Verantwortlichen gemäß Klausel 8 Buchstabe b zu unterstützen, unterstützt der Auftragsverarbeiter unter Berücksichtigung der Art der Datenverarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen zudem bei der Einhaltung der folgenden Pflichten:

   1) Pflicht zur Durchführung einer Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge für den Schutz personenbezogener Daten (im Folgenden „Datenschutz-Folgenabschätzung“), wenn eine Form der Verarbeitung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat;

   2) Pflicht zur Konsultation der zuständigen Aufsichtsbehörde(n) vor der Verarbeitung, wenn aus einer Datenschutz-Folgenabschätzung hervorgeht, dass die Verarbeitung ein hohes Risiko zur Folge hätte, sofern der Verantwortliche keine Maßnahmen zur Eindämmung des Risikos trifft;

3) Pflicht zur Gewährleistung, dass die personenbezogenen Daten sachlich richtig und auf dem neuesten Stand sind, indem der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich unterrichtet, wenn er feststellt, dass die von ihm verarbeiteten personenbezogenen Daten unrichtig oder veraltet sind;
4) Verpflichtungen gemäß Artikel 32 der Verordnung (EU) 2016/679.

d) Die Parteien legen in Anhang III die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Unterstützung des Verantwortlichen durch den Auftragsverarbeiter bei der Anwendung dieser Klausel sowie den Anwendungsbereich und den Umfang der erforderlichen Unterstützung fest.

### Klausel 9 – Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten arbeitet der Auftragsverarbeiter mit dem Verantwortlichen zusammen und unterstützt ihn entsprechend, damit der Verantwortliche seinen Verpflichtungen gemäß den Artikeln 33 und 34 der Verordnung (EU) 2016/679 nachkommen kann, wobei der Auftragsverarbeiter die Art der Verarbeitung und die ihm zur Verfügung stehenden Informationen berücksichtigt.

### 9.1. Verletzung des Schutzes der vom Verantwortlichen verarbeiteten Daten

Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Zusammenhang mit den vom Verantwortlichen verarbeiteten Daten unterstützt der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen wie folgt:

a) bei der unverzüglichen Meldung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an die zuständige(n) Aufsichtsbehörde(n), nachdem dem Verantwortlichen die Verletzung bekannt wurde, sofern relevant (es sei denn, die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten führt voraussichtlich nicht zu einem Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten natürlicher Personen);

b) bei der Einholung der folgenden Informationen, die gemäß Artikel 33 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2016/679 in der Meldung des Verantwortlichen anzugeben sind, wobei diese Informationen mindestens Folgendes umfassen müssen:
   1) die Art der personenbezogenen Daten, soweit möglich, mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen sowie der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
   2) die wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten;
   3) die vom Verantwortlichen ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

   Wenn und soweit nicht alle diese Informationen zur gleichen Zeit bereitgestellt werden können, enthält die ursprüngliche Meldung die zu jenem Zeitpunkt verfügbaren Informationen, und weitere Informationen werden, sobald sie verfügbar sind, anschließend ohne unangemessene Verzögerung bereitgestellt;

c) bei der Einhaltung der Pflicht gemäß Artikel 34 der Verordnung (EU) 2016/679] oder, die betroffene Person unverzüglich von der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu benachrichtigen, wenn diese Verletzung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat.

### 9.2. Verletzung des Schutzes der vom Auftragsverarbeiter verarbeiteten Daten

Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Zusammenhang mit den vom Auftragsverarbeiter verarbeiteten Daten meldet der Auftragsverarbeiter diese dem Verantwortlichen unverzüglich, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde. Diese Meldung muss zumindest folgende Informationen enthalten:

a) eine Beschreibung der Art der Verletzung (möglichst unter Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen und der ungefähren Zahl der betroffenen Datensätze);
b) Kontaktdaten einer Anlaufstelle, bei der weitere Informationen über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eingeholt werden können;
c) die voraussichtlichen Folgen und die ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, einschließlich Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

Wenn und soweit nicht alle diese Informationen zur gleichen Zeit bereitgestellt werden können, enthält die ursprüngliche Meldung die zu jenem Zeitpunkt verfügbaren Informationen, und weitere Informationen werden, sobald sie verfügbar sind, anschließend ohne unangemessene Verzögerung bereitgestellt.

Die Parteien legen in Anhang III alle sonstigen Angaben fest, die der Auftragsverarbeiter zur Verfügung zu stellen hat, um den Verantwortlichen bei der Erfüllung von dessen Pflichten gemäß Artikel 33 und 34 der Verordnung (EU) 2016/679 zu unterstützen.

## ABSCHNITT III

## SCHLUSSBESTIMMUNGEN

### Klausel 10 – Verstöße gegen die Klauseln und Beendigung des Vertrags

a) Falls der Auftragsverarbeiter seinen Pflichten gemäß diesen Klauseln nicht nachkommt, kann der Verantwortliche – unbeschadet der Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 – den Auftragsverarbeiter anweisen, die Verarbeitung personenbezogener Daten auszusetzen, bis er diese Klauseln einhält oder der Vertrag beendet ist. Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen unverzüglich, wenn er aus welchen Gründen auch immer nicht in der Lage ist, diese Klauseln einzuhalten.

b) Der Verantwortliche ist berechtigt, den Vertrag zu kündigen, soweit er die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß diesen Klauseln betrifft, wenn

   1) der Verantwortliche die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter gemäß Buchstabe a ausgesetzt hat und die Einhaltung dieser Klauseln nicht innerhalb einer angemessenen Frist, in jedem Fall aber innerhalb eines Monats nach der Aussetzung, wiederhergestellt wurde;

   2) der Auftragsverarbeiter in erheblichem Umfang oder fortdauernd gegen diese Klauseln verstößt oder seine Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 nicht erfüllt;

   3) der Auftragsverarbeiter einer bindenden Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder der zuständigen Aufsichtsbehörde(n), die seine Pflichten gemäß diesen Klauseln, der Verordnung (EU) 2016/679 zum Gegenstand hat, nicht nachkommt.

c) Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, den Vertrag zu kündigen, soweit er die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß diesen Klauseln betrifft, wenn der Verantwortliche auf der Erfüllung seiner Anweisungen besteht, nachdem er vom Auftragsverarbeiter darüber in Kenntnis gesetzt wurde, dass seine Anweisungen gegen geltende rechtliche Anforderungen gemäß Klausel 7.1 Buchstabe b verstoßen.

d) Nach Beendigung des Vertrags löscht der Auftragsverarbeiter nach Wahl des Verantwortlichen alle im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiteten personenbezogenen Daten und bescheinigt dem Verantwortlichen, dass dies erfolgt ist, oder er gibt alle personenbezogenen Daten an den Verantwortlichen zurück und löscht bestehende Kopien, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Bis zur Löschung oder Rückgabe der Daten gewährleistet der Auftragsverarbeiter weiterhin die Einhaltung dieser Klauseln.

## ANHANG I – LISTE DER PARTEIEN

**Verantwortliche(r):**

Name & Anschrift: KUNDE (Daten gemäß Online-Buchung)

**Auftragsverarbeiter:**

Name: Paul Solutions GmbH

Anschrift: Münchweg 2a, D-50374 Erftstadt

Handelsregister: Amtsgericht Köln, HRB 108511

Name, Funktion und Kontaktdaten der Kontaktperson:

Christian Jager (Geschäftsführer), Telefon: 0221 6508 5796, E-Mail: info@paul-solutions.de

Guillaume Mispelbaum (Geschäftsführer), Telefon: 0221 6508 5796, E-Mail: info@paul-solutions.de

## ANHANG II – BESCHREIBUNG DER VERARBEITUNG

Kategorien betroffener Personen, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden

- Kunden, Mitarbeiter von Kunden, Dienstleister von Kunden

Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden

- Personenstammdaten, Anschriftendaten, Kontaktdaten, gesundheitsbezogene Angaben zu Mitarbeitern im Rahmen von Arbeitsschutz und Prävention (z.B. Arbeitsunfall, Impfstatus, etc.); Nutzungs- und Protokolldaten (Benutzerkennung, Zeitpunkt und Art von Änderungen); Eingaben in KI-gestützte Funktionen

Verarbeitete sensible Daten (falls zutreffend) und angewandte Beschränkungen oder Garantien, die der Art der Daten und den verbundenen Risiken in vollem Umfang Rechnung tragen, z. B. strenge Zweckbindung, Zugangsbeschränkungen (einschließlich des Zugangs nur für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine spezielle Schulung absolviert haben), Aufzeichnungen über den Zugang zu den Daten, Beschränkungen für Weiterübermittlungen oder zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen

- Gesundheitsbezogene Angaben zu Mitarbeitern im Rahmen von Arbeitsschutz und Prävention (z.B. Arbeitsunfall, Impfstatus, etc.)

Art der Verarbeitung

- Auftragsverarbeitung zur Ermöglichung Nutzung Cloud-QM-System, im Wesentlichen Hosting Eingabedaten für den Kunden

Zweck(e), für den/die die personenbezogenen Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden

- Nutzung Cloud-QM-System

Dauer der Verarbeitung

- Entsprechend Auftrag

Bei der Verarbeitung durch (Unter-)Auftragsverarbeiter sind auch Gegenstand, Art und Dauer der Verarbeitung anzugeben.

- Hosting, Betrieb und KI-Verarbeitung (IONOS SE), Datensicherung (Hetzner Online GmbH), Versand von System-E-Mails (LOGIN SystemHaus GmbH – MailBridge), KI-Fragenvorschläge (Cortecs GmbH), Support (InnovaPrax GmbH); jeweils für die Dauer dieses Vertrages, Einzelheiten siehe Anhang IV.

## ANHANG III – TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MAßNAHMEN, EINSCHLIEßLICH ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER SICHERHEIT DER DATEN

Die Beschreibung der TOM berücksichtigt, dass die Vertragsleistungen in technischer Hinsicht über Drittsysteme bzw. Unterauftragnehmer für den Betrieb und das Hosting abgebildet werden. Angaben zu den unmittelbar bei Paul Solutions etablierten TOM sind im Folgenden beschrieben. Die TOM für die technischen Betriebsumgebungen sind jeweils als „sonstige Maßnahmen“ unter Verweis auf die TOM-Konzepte der Unterauftragnehmer referenziert. Die nachfolgend angegebenen Maßnahmen zur Zutritts- und Zugangskontrolle beziehen sich auf die Büroräume und Endgeräte von Paul Solutions; für die Rechenzentren gelten die TOM der Unterauftragsverarbeiter gemäß Anhang IV.

### 1. Vertraulichkeit

#### 1.1 Zutrittskontrolle

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

| **Technische Maßnahmen** | **Organisatorische Maßnahmen** |
|---|---|
| ☒ Alarmanlage | ☒ Schlüsselregelung / Liste |
| ☐ Automatisches Zugangskontrollsystem | ☐ Empfang / Rezeption / Pförtner |
| ☐ Biometrische Zugangssperren | ☐ Besucherbuch / Protokoll der Besucher |
| ☒ Chipkarten / Transpondersysteme | ☐ Mitarbeiter- / Besucherausweise |
| ☐ Manuelles Schließsystem | ☒ Besucher in Begleitung von Mitarbeitern |
| ☒ Sicherheitsschlösser | ☐ Sorgfalt bei Auswahl Wachpersonal |
| ☒ Schließsystem mit Codesperre | ☒ Sorgfalt bei Auswahl Reinigungsdienste |
| ☐ Absicherung der Gebäudeschächte | ☐ |
| ☒ Türen mit Knauf Außenseite | |
| ☐ Klingelanlage mit Kamera | |
| ☐ Videoüberwachung der Eingänge | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

#### 1.2 Zugangskontrolle

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

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ Login mit Benutzername + Passwort | ☒ Verwalten von Benutzerberechtigungen |
| ☒ Login mit biometrischen Daten | ☐ Erstellen von Benutzerprofilen |
| ☐ Anti-Viren-Software Server | ☐ Zentrale Passwortvergabe |
| ☒ Anti-Virus-Software Clients | ☒ Richtlinie „Sicheres Passwort“ |
| ☐ Anti-Virus-Software mobile Geräte | ☐ Richtlinie „Löschen / Vernichten“ |
| ☐Firewall | ☒ Richtlinie „Clean desk“ |
| ☐ Intrusion Detection Systeme | ☒ Allg. Richtlinie Datenschutz / Sicherheit |
| ☐ Mobile Device Management | ☐ Mobile Device Policy |
| ☐ Einsatz VPN bei Remote-Zugriffen | ☐ Anleitung „Manuelle Desktopsperre“ |
| ☐ Verschlüsselung von Datenträgern | |
| ☐ Verschlüsselung Smartphones | |
| ☐ Gehäuseverriegelung | |
| ☐ BIOS Schutz (separates Passwort) | |
| ☐ Sperre externer Schnittstellen (USB) | |
| ☐ Automatische Desktopsperre | |
| ☒ Verschlüsselung Notebooks / Tablet | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 1.3 Zugriffskontrolle

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ Aktenschredder (mind. Stufe 3, cross cut) | ☒ Einsatz Berechtigungskonzepte |
| ☐Externer Aktenvernichter (DIN32757) | ☒ Minimale Anzahl an Administratoren |
| ☐Physische Löschung von Datenträgern | ☐ Datenschutztresor |
| ☒ Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, konkret bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten | ☒ Verwaltung Benutzerrechte durch Administratoren |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 1.4 Trennungskontrolle

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ Trennung von Produktiv- und Testumgebung | ☒ Steuerung über Berechtigungskonzept |
| ☐ Physikalische Trennung (Systeme /Datenbanken / Datenträger) | ☒ Festlegung von Datenbankrechten |
| ☒ Mandantenfähigkeit relevanter Anwendungen | ☐ Datensätze sind mit Zweckattributen versehen |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 1.5 Pseudonymisierung

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☐ Im Falle der Pseudonymisierung: Trennung der Zuordnungsdaten und Aufbewahrung in getrenntem und abgesichertem System (mögl. verschlüsselt) | ☐ Interne Anweisung, personenbezogene Daten im Falle einer Weitergabe oder auch nach Ablauf der gesetzlichen Löschfrist möglichst zu anonymisieren / pseudonymisieren |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

## 2. Integrität

### 2.1 Weitergabekontrolle

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ E-Mail-Verschlüsselung | ☐ Dokumentation der Datenempfänger sowie der Dauer der geplanten Überlassung bzw. der Löschfristen |
| ☐ Einsatz von VPN | ☐ Übersicht regelmäßiger Abruf- und Übermittlungsvorgängen |
| ☐ Protokollierung der Zugriffe und Abrufe | ☐ Weitergabe in anonymisierter oder |

| | |
|---|---|
| | pseudonymisierter Form |
| ☐ Sichere Transportbehälter | ☐ Sorgfalt bei Auswahl von Transport-Personal und Fahrzeugen |
| ☒ Bereitstellung über verschlüsselte Verbindungen wie https | ☐ Persönliche Übergabe mit Protokoll |
| ☒ Nutzung von Signaturverfahren | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 2.2 Eingangskontrolle

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

| **Technische Maßnahmen** | **Organisatorische Maßnahmen** |
|---|---|
| ☒ Technische Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten | ☐ Übersicht, mit welchen Programmen welche Daten eingegeben, geändert oder gelöscht werden können |
| ☐ Manuelle oder automatisierte Kontrolle der Protokolle | ☐ Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen) |
| | ☒ Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts |
| | ☐ Aufbewahrung von Formularen, von denen Daten in automatisierte Verarbeitungen übernommen wurden |
| | ☒ Klare Zuständigkeiten für Löschungen |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

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

| **Technische Maßnahmen** | **Organisatorische Maßnahmen** |
|---|---|
| ☐ Feuer- und Rauchmeldeanlagen | ☒ Backup & Recovery-Konzept |
| ☐ Feuerlöscher Serverraum | ☐ Kontrolle des Sicherungsvorgangs |
| ☐ Serverraum klimatisiert | ☐ Regelmäßige Tests zur Datenwiederherstellung und Protokollierung der Ergebnisse |

| | |
|---|---|
| ☐ USV | ☐ Aufbewahrung der Sicherungsmedien an einem sicheren Ort außerhalb des Serverraums |
| ☐ Schutzsteckdosenleisten Serverraum | ☐ Keine sanitären Anschlüsse im oder oberhalb des Serverraums |
| ☐ Datenschutztresor (S60DIS, S120DIS andere Normen mit Quelldichtung etc.) | ☐ Existenz eines Notfallplans (z.B. BSI IT-Grundschutz 100-4) |
| ☐ RAID System / Festplattenspiegelung | ☐ Getrennte Partitionen für Betriebssysteme und Daten |
| ☐ Videoüberwachung Serverraum | |
| ☐ Alarmmeldung bei unberechtigtem Zutritt zu Serverraum | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

## 4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

### 4.1 Datenschutzmaßnahmen

| **Technische Maßnahmen** | **Organisatorische Maßnahmen** |
|---|---|
| ☐ Software-Lösungen für Datenschutz-Management im Einsatz | ☐ Interner / externer Datenschutzbeauftragter Name / Firma / Kontaktdaten |
| ☒ Zentrale Dokumentation aller Verfahrensweisen und Regelungen zum Datenschutz mit Zugriffsmöglichkeit für Mitarbeiter nach Bedarf / Berechtigung (z.B. Wiki, Intranet …) | ☒ Mitarbeiter geschult und auf Vertraulichkeit/Datengeheimnis verpflichtet |
| ☐ Sicherheitszertifizierung nach ISO 27001, BSI IT-Grundschutz oder ISIS12 | ☒ Regelmäßige Sensibilisierung der Mitarbeiter mindestens jährlich |
| ☐ Anderweitiges dokumentiertes Sicherheitskonzept | ☐ Interner / externer Informationssicherheitsbeauftragter Name / Firma Kontakt |
| ☒ Eine Überprüfung der Wirksamkeit der technischen Schutzmaßnahmen wird mind. jährlich durchgeführt | ☒ Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA wird bei Bedarf durchgeführt) |
| | ☐ Die Organisation kommt den Informationspflichten nach Art. 13 und 14 DSGVO nach |
| | ☐ Formalisierter Prozess zur Bearbeitung von Auskunftsanfragen seitens Betroffener ist vorhanden |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 4.2 Incident-Response-Management

Unterstützung bei der Reaktion auf Sicherheitsverletzungen

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ Einsatz von Firewall und regelmäßige Aktualisierung | ☒ Dokumentierter Prozess zur Erkennung und Meldung von Sicherheitsvorfällen / Datenpannen (auch im Hinblick auf Meldepflicht gegenüber Aufsichtsbehörde) |
| ☒ Einsatz von Spamfilter und regelmäßige Aktualisierung | ☒ Dokumentierte Vorgehensweise zum Umgang mit Sicherheitsvorfällen |
| ☒ Einsatz von Virenscanner und regelmäßige Aktualisierung | ☒ Dokumentation von Sicherheitsvorfällen und Datenpannen z.B. via Ticketsystem |
| ☐ Intrusion Detection System (IDS) | ☐ Formaler Prozess und Verantwortlichkeiten zur Nachbearbeitung von Sicherheitsvor- fällen und Datenpannen |
| ☐ Intrusion Prevention System (IPS) | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 4.3 Datenschutzfreundliche Einstellungen

Privacy by Design / Privacy by default

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| ☒ Es werden nicht mehr personenbezogene Daten erhoben, als für den jeweiligen Zweck erforderlich sind) | |
| ☒ Einfache Ausübung des Widerrufrechts des Betroffenen durch technische Maßnahmen | |
| | |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

### 4.4 Auftragskontrolle (Outsourcing an Dritte)

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

| Technische Maßnahmen | Organisatorische Maßnahmen |
|---|---|
| | ☒ Vorherige Prüfung der vom Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen und deren Dokumentation |
| | ☒ Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (gerade in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit |
| | ☒ Abschluss der notwendigen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bzw. EU-Standardvertragsklauseln |
| | ☐ Schriftliche Weisungen an den Auftragnehmer |

| | |
|---|---|
| | ☒ Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragnehmers auf Datengeheimnis |
| | ☒ Verpflichtung zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten durch den Auftragnehmer bei Vorliegen Bestellpflicht |
| | ☐ Vereinbarung wirksamer Kontrollrechte gegenüber dem Auftragnehmer |
| | ☒ Regelung zum Einsatz weiterer Subunternehmer |
| | ☒ Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags |
| | ☐ Bei längerer Zusammenarbeit: Laufende Überprüfung des Auftragnehmers und seines Schutzniveaus |
| | ☒ Es werden Auftragnehmer mit entsprechender Zertifizierung (ISO 27001, ISO 27017 und ähnliche) eingesetzt. |
| ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) | ☒ Sonstige Maßnahmen:<br>Siehe TOM der Unterauftragnehmer (Anhang IV) |

## ANHANG IV – LISTE DER UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

Liste der Unterauftragsverarbeiter, für deren Einsatz der Verantwortliche die allgemeine Genehmigung gemäß Klausel 7.7 Buchstabe a erteilt hat (Stand: Oktober 2026):

**Name: IONOS SE**

Anschrift: Elgendorfer Str. 57, 56410 Montabaur, Deutschland

Serverstandort: Berlin, Deutschland (IONOS-Region de/txl)

Beschreibung der Verarbeitung: Hosting und Betrieb der Anwendung „Paul“ einschließlich Datenbank und Dokumentenspeicher; Verarbeitung von Eingaben in KI-gestützte Funktionen über den IONOS AI Model Hub

Drittlandübermittlung: keine

**Name: Hetzner Online GmbH**

Anschrift: Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland

Serverstandort: Deutschland

Beschreibung der Verarbeitung: Speicherung verschlüsselter Datensicherungen

Drittlandübermittlung: keine

**Name: LOGIN SystemHaus GmbH (MailBridge)**

Anschrift: Hagenauer Str. 55, 65203 Wiesbaden, Deutschland

Serverstandort: Nürnberg und Falkenstein, Deutschland

Beschreibung der Verarbeitung: Versand von System-E-Mails der Anwendung (z. B. Einladungen, Passwort-Zurücksetzen, Benachrichtigungen) über den SMTP-Relay-Dienst MailBridge

Drittlandübermittlung: keine

**Name: Cortecs GmbH**

Anschrift: Althanstraße 4, 1090 Wien, Österreich

Serverstandort: Europäische Union (Routing-Dienst gehostet bei OVH SA, Frankreich)

Beschreibung der Verarbeitung: Generierung von Fragebögen und Fragenvorschlägen mittels KI; Cortecs leitet Anfragen an darunterliegende Modellanbieter weiter. Paul Solutions hat in Cortecs die Einstellungen „Sovereign Cloud“ (ausschließlich Anbieter mit Sitz in der EU) und „Zero Data Retention“ (keine Speicherung der Eingaben nach der Verarbeitung) aktiviert und die zulässigen Modellanbieter fest ausgewählt; neue Anbieter kommen nur nach ausdrücklicher Freigabe durch Paul Solutions hinzu. Eingaben werden nicht zum Training verwendet. Freigegebene Modellanbieter (Stand 13.10.2026; Angaben laut https://cortecs.ai/dpa): AKI.IO GmbH (Deutschland), Berget AI AB (Schweden), E3M d.o.o. – Entrim (Slowenien), Inceptron AB (Schweden), Infercom SCS (Luxemburg, Verarbeitung in Deutschland), IONOS SE (Deutschland), Mistral AI SAS (Frankreich), OVH SA (Frankreich), Scaleway SAS (Frankreich), TensorX Ltd (Irland, Verarbeitung in Finnland und Irland).

Drittlandübermittlung: keine

**Name: InnovaPrax GmbH**

Anschrift: Münchweg 2a, 50374 Erftstadt

Name, Funktion und Kontaktdaten der Kontaktperson: Christian Jager (Geschäftsführer), info@innovaprax.de

Beschreibung der Verarbeitung: 1st Level Customer Support, Kundenberatung

Drittlandübermittlung: keine; Tätigkeit ausschließlich in Deutschland