

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE VERFÜGBARKEIT, WARTUNG, SUPPORT UND DIENSTLEISTUNGEN

Gültig ab: 1.1.2025  
Version: V25.01  
Vertragsgebiet: Österreich  
Typ: Allgemeine Geschäftsbedingungen  
für Service Verfügbarkeit, Wartung & Support und Dienstleistungen

COOR GmbH, Schillerstraße 27, 5020 Salzburg, Österreich, FN 138102t

## BEDINGUNGEN FÜR SERVICE-VERFÜGBARKEIT, WARTUNG UND SUPPORT

### 1. DEFINITIONEN

„**Antwortzeit**“ ist die Dauer während der COOR Bürozeiten, die COOR maximal benötigt, um auf eine eingegangene Anfrage zu reagieren.

„**Application-Manager**“ sind bis max. drei (3) vom Kunden gegenüber COOR schriftlich namhaft gemachte und qualifizierte Key-User, die die erforderlichen COOR-Trainings absolviert haben und über ausreichend Kenntnisse der COOR SaaS-Leistungen verfügen.

„**Eingeplante Wartungszeiten**“ sind Wartungszeiten, die von COOR mit einer Vorankündigung von mindestens fünf (5) Arbeitstagen zum Zweck der Durchführung geplanter Wartungsarbeiten an den COOR SaaS-Leistungen festgelegt werden. Unterbrechungen zu kurzfristig notwendigen Wartungszwecken im Ausmaß von bis zum 20 Minuten bedürfen keiner Vorankündigung.

„**Kundenspezifische Software**“ bezeichnet Software, die nicht zu den Standard-Softwaremodulen gehört und die speziell für den Kunden von oder im Auftrag von COOR, seinen Tochtergesellschaften, Lizenzgebern und/oder Unterauftragnehmern entwickelt wurde oder wird und als solche von COOR gekennzeichnet ist.

„**Nicht umfasste Servicefälle**“ sind eingeplante Wartungszeiten und Vorfälle, (i) die durch Faktoren verursacht sind, die COOR nicht zu vertreten hat, einschließlich Dienstverweigerung oder ähnliche Angriffe, Mailbomben, DNS-Auflösung, Domainnamenablauf, Internetverfügbarkeit, SYN-Angriffe und sonstige Vorkommnisse oder Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugang- oder ähnliche Probleme außerhalb der Abgrenzung der COOR SaaS-Leistungen, (ii) die sich aus Tätigkeiten oder Nichttätigkeiten des Kunden oder eines COOR nicht zurechenbaren Dritten ergeben, (iii) die sich aus Anlagen, Software oder sonstigen Technologien des Kunden und/oder Anlagen, Software oder sonstigen Technologien von Dritten (ausgenommen Drittanlagen innerhalb der unmittelbaren Kontrolle durch COOR) und/oder (iv) die sich aus einer Aussetzung und Beendigung des Rechts des Kunden zur vertragsgemäßen Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch COOR ergeben.

„**Bürozeiten**“ sind die normalen Arbeitszeiten (Geschäftsstunden) während der Arbeitstage, die unter 2.2 detailliert angeführt sind.

„**Serviceverfügbarkeit**“ bedeutet die Verfügbarkeit unter Berücksichtigung der eingeplanten Wartungszeiten der COOR SaaS Leistung in der Produktionsumgebung.

„**SLA**“ Service Level Agreement

### 2. SUPPORTLEISTUNGEN.

**2.1** Im Rahmen des Supports und während des Bezugszeitraumes erhält der Application-Manager des Kunden Zugang zum technischen Support. Ein Application-Manager des Kunden kann eine Anfrage oder ein Problem im Zusammenhang mit den COOR SaaS-Leistung in der Produktionsumgebung, mit einer klaren Beschreibung, mit einer Kundennummer und der Angabe der Fehlerklasse (A-C) an den COOR Support ("Helpdesk") melden und zwar entweder über telefonische Hotline, per E-Mail oder via Support-Software: 0049-812-979616 oder 0043-662-452277, helpdesk@coor.info

**2.2** Ist nichts anderes vereinbart, steht der Support während der normalen Bürozeiten von COOR in deutscher Sprache wie folgt zur Verfügung:

Normale Bürozeiten:		
MO - DO	9:00 - 12:00 Uhr	13:00 - 16:30 Uhr
FR	9:00 Uhr -	14:00 Uhr

Arbeitstage:	
MO - FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Bayern sowie dem 1.5., 15.8., 26.10., 8.12., 24.12., 31.12.	
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr	

**2.3** Die Supportleistungen erfolgen bei Bedarf auch online/remote. Für die Online/Remote-Verbindung stellt der Kunde ein Tool zur Verfügung, andernfalls stimmt der Kunde einer Verwendung von einem durch den COOR Support zur Verfügung gestellten Tool (ZB Microsoft Teams, TeamViewer, ...) zu.

**2.4 Kundenportal:** Alle COOR User haben während des Bezugszeitraumes Zugang zum Kundenportal auf [www.coor.info/kundencenter/](http://www.coor.info/kundencenter/).

**2.5 Backups** können zwischen 00:00 - 24:00 Uhr stattfinden. COOR ist jedoch bemüht Backups außerhalb der Bürozeiten durchzuführen. Die Backup-Retention beträgt 10 Tage bei 1x-täglicher Sicherung wochentags (MO-SA).

**2.6** Beim Einsatz von Software Dritter, die COOR zur Nutzung durch den Kunden lizenziert hat, besteht die Störungshaftung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs.

### 3. STÖRUNGEN.

**3.1 Fehlerklassifizierung:** Auftretende Störungen werden einvernehmlich als betriebsverhindernde Klasse A, betriebsbehindernde Klasse B oder leichte Störung Klasse C eingeordnet. Erzielen COOR und der Kunde nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet COOR über die Klassifizierung nach billigem Ermessen.

Klassifizierung	Bemerkung	Erfüllt alle unten genannten Kriterien
Klasse A	<i>Telefonisch zu melden mit Angabe der Klassifizierung!</i>	<b>Betriebsverhindernde Störung:</b> Nutzung des Systems ist unmöglich und der Support kann keine Lösung oder Teillösung oder Workaround anbieten, die/der das Problem ganz oder teilweise binnen einem Arbeitstag löst.
Klasse B	<i>Telefonisch zu melden mit Angabe der Klassifizierung!</i>	<b>Betriebsbehindernde Störung:</b> Nutzung des Systems ist erheblich eingeschränkt. Die Funktion ist teilweise beeinträchtigt, der Kunde ist aber noch in der Lage seine eigenen geschäftlichen Verpflichtungen in wichtigen Bereichen zu erfüllen und/oder der Support kann keine Lösung oder Teillösung oder Workaround anbieten, die/der das Problem binnen 3 Arbeitstagen behebt.
Klasse C		<b>Leichte Störung:</b> Nutzung des Systems ist mit leichten Einschränkungen möglich.

**3.2** Die in der unten stehenden Tabelle aufgeführten Antwortzeiten für Störungen gelten für Standardsoftware und, sofern in einer OF vereinbart, für Kundenspezifische Software. Für Standardsoftware und Kundenspezifische Software gilt dies nur in der Produktionsumgebung. COOR behält sich das Recht vor, den Support für Störungen außerhalb der Produktionsumgebung des Kunden abzulehnen. Das Vorstehende ist die einzige Verpflichtung von COOR und der einzige Rechtsanspruch des Kunden in Bezug auf die COOR SaaS-Leistungen und den damit verbundenen Support.

Antwortzeiten innerhalb der Bürozeiten		
Fehler Klasse A	Betriebsverhindernde Störung	4 Stunden
Fehler Klasse B	Betriebsbehindernde Störung	1 Arbeitstag
Fehler Klasse C	Leichte Störung	2 Arbeitstage

**3.3** In den folgenden Fällen wird COOR sich nach wirtschaftlich vertretbaren Kräften bemühen, Support zu leisten, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet, sofern (I) ein Fehler durch Hardwareprobleme bei dem Backend-System des Kunden, Hardware- oder Softwareprobleme bei den Endgeräten oder durch Änderungen, die der Kunde am Code der Connector-Software für die COOR SaaS-Leistungen vorgenommen hat, oder durch etwaige Kommunikationsprobleme, die sich aus der Firewall des Kunden und/oder aus Beschränkungen bei den Endgeräten ergeben, verursacht ist; (II) ein Fehler auf einem Betreiberfehler oder auf Fehlern in den Kundendaten beruht, auf Software, die nicht durch COOR geliefert wurde oder auf einer Verwendung, die nicht der Dokumentation entspricht; (III) ein Fehler durch ein Upgrade, eine neue Version oder Aktualisierung der Connector-Anwendung für die COOR SaaS-Leistungen oder die COOR Standardsoftware behoben wird und dies vom Kunden nicht umgesetzt wurde, vorausgesetzt, COOR hat den Kunden darüber benachrichtigt, dass das Upgrade bzw. die Version oder Aktualisierung der Fehlerhebung dient; (IV) ein Fehler durch fehlerhaften Service verursacht ist, den der Internetanbieter und/oder ein sonstiger Anbieter, der für die Datenübertragung (a) zwischen dem Backend-System des Kunden und der COOR SaaS Cloud und/oder (b) zwischen der COOR SaaS Cloud und einem Endgerät zuständig ist, zu vertreten hat und/oder (c) ein Fehler durch Probleme verursacht ist, die auf allgemein verfügbare Server-Hardware oder die Betriebssysteme zurückzuführen sind.

**3.4** Störungen innerhalb der COOR Software sind unverzüglich an COOR zu melden. Störungsmeldungen, die nach (außerhalb) der normalen Bürozeit eingehen, gelten während des nächstfolgenden Arbeitstages als eingegangen. Voraussetzung für die Störungsbehebung ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Störung. Der Kunde verpflichtet sich COOR bei der Störungsbehebung nach besten Kräften zu unterstützen. Der Kunde ermöglicht alle zur Untersuchung und Störungsbehebung erforderlichen Maßnahmen und stellt gegebenenfalls mit der Meldung Musterdaten (ZB Screenshots mit Zeitstempel) für die Prüfbarkeit der Behebung der Störung zur Verfügung. COOR bestimmt grundsätzlich die Art und Weise der Störungsbehebung. Je nach Art der Störung kann dies durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version (Update, Upgrade, Patch, ...) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen der Störung erfolgen. Der Kunde wird eine von COOR im Rahmen der Störungsbehebung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.

**3.5** Störungsmeldungen der Klasse A oder B sind telefonisch unter Angabe eines Fehler-Klassifizierungsvorschlages zu melden. Zur Dokumentation, Priorisierung und Verfolgung von Meldungen im Rahmen des SLAs setzt COOR ein Support-System ein und der Kunde stimmt dem zu.

**3.6** Das Recht des Kunden auf Selbstbeseitigung der Störung innerhalb der COOR SaaS-Cloud sowie Schadensanspruch und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

**3.7** Der Kunde wird COOR bei der Beseitigung der Störung unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die COOR zur Analyse und Beseitigung der Störung benötigt. Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich von COOR lag, ist COOR berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Kunden nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen COOR Preisliste zu berechnen.

#### **4. VERFÜGBARKEIT.**

**4.1 Serviceverfügbarkeit.** Unter der Voraussetzung, dass der Kunde seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllt, wird COOR eine Verfügbarkeit nach "best effort" Grundsätzen erbringen. COOR wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung der SaaS-Produkte zu gewährleisten. Der Kunden ist sich jedoch bewusst, dass es sich bei der SaaS-Cloud und weiteren Komponenten von Drittpartnern, deren Funktionstüchtigkeit von COOR nicht beeinflusst werden kann, um ein technisch komplexes System handelt, weshalb COOR keine Garantie für die ständige und vollständige Verfügbarkeit dieser Komponenten übernehmen kann. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von COOR handeln, von COOR nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt und Pandemien. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von COOR erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

**4.2** Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Cloud erfolgt täglich. COOR stellt einen Störungsdienst zur Verfügung: helpdesk@coor.info. Die Störungsdienstleistungen werden von COOR an Arbeitstagen innerhalb der normalen COOR Bürozeiten gemäß SLA erbracht. Anfragen, die außerhalb (nach) der Bürozeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Arbeitstages eingegangen.

#### **5. WARTUNG UND SUPPORT**

**5.1** Update: COOR aktualisiert die im Rahmen der SaaS-Leistungen zur Verfügung gestellte Software automatisch. COOR entscheidet, ob ein Update für den Kunden geeignet ist und bestimmt, wann es für die Installation freigegeben wird. COOR bestimmt grundsätzlich den Zeitpunkt für die Installation des Updates. Nach Möglichkeit passiert dies innerhalb des Wartungsfensters oder nach Abstimmung mit dem Kunden.

**5.2** Für die Wartung und den Support von „Kundenspezifischer Software“ ist eine gesonderte Gebühr im Rahmen einer OF auf Grundlage von 25% der Gebühren zur Erstellung der Kundenspezifischen Software zu entrichten. Die Gebühren werden anteilig für den (verbleibenden) aktuellen 12-Monats-Zeitraum berechnet, fällig und zahlbar zum Zeitpunkt der Zugriffsgewährung auf die Kundenspezifische Software und anschließend fällig und zahlbar zu Beginn jedes neuen 12-Monats-Zeitraums während der Gesamtlaufzeit.

**5.3** Die unter Punkt 2 und 3 angeführten Regelungen gelten gleichermaßen für „Kundenspezifische Software“. Wird eine Änderung der Kundenspezifischen Software vom Kunden gewünscht, so wird diese Änderung von COOR bewertet und nach den Bedingungen in Anlage III unter Ziffer 3 Änderungswünsche / Change Requests behandelt.

## **BEDINGUNGEN FÜR CONSULTING LEISTUNGEN**

### **1. GELTUNG**

„Consulting Leistungen“ sind Beratungs- und Schulungsleistungen, Berichts- anpassungen, Anpassungen im Zusammenhang mit der COOR Software, gewünschte Änderungen an der Plattform oder IT-Infrastruktur, Ausarbeitung von Leistungsbeschreibungen oder Pflichtenheften, Anfertigung von Protokollen, Projektmanagement, ... . Für „Kundenspezifische Software“ (ZB Erstellung individueller Schnittstellen) ist ein gesonderter Vertrag, basierend auf den gegenständlichen Bedingungen erweitert um konkrete Abnahmeszenarien mit dem Kunden abzuschließen.

### **2. DURCHFÜHRUNG VON CONSULTING LEISTUNGEN**

**2.1** COOR wird Consulting Leistungen nach bestem Können, mit angemessener Sorgfalt und, soweit einschlägig, in Übereinstimmung mit den schriftlich getroffenen Vereinbarungen erbringen. Alle Consulting Leistungen von COOR werden auf der Grundlage erbracht, dass COOR bestmögliche Anstrengungen leistet ohne, dass ein Erfolg oder ein Ergebnis geschuldet ist, es sei denn, COOR hat ausdrücklich und in einem schriftlichen Vertrag ein Ergebnis zugesichert und das betreffende Ergebnis wurde mit hinreichender Bestimmtheit beschrieben.

**2.2** Die zeitlichen Angaben für Zielerreichungen in einer vom Kunden unterzeichneten OF sind grundsätzlich einzuhalten. COOR wird den Kunden unverzüglich unterrichten, wenn Umstände vorliegen, die eine Änderung des vereinbarten Zieldatums notwendig machen.

**2.3** Für Schäden oder Verluste, die aufgrund falscher oder unvollständiger Informationen des Kunden entstehen, haftet COOR nicht.

**2.4** Wenn Consulting Leistungen von COOR in verschiedenen Stadien erbracht werden (mit oder ohne Lieferungen), kann COOR vor Beginn eines neuen Stadiums verlangen, dass der Kunde die Ergebnisse des vorherigen Stadiums schriftlich abnimmt. Dies gilt allerdings nur, wenn die Abnahme der Leistung des vorherigen Stadiums Voraussetzung für den Beginn der weiteren Consulting Leistung ist.

**2.5** Bei der Erbringung von Consulting Leistungen ist COOR nur verpflichtet, rechtzeitige Weisungen des Kunden zu befolgen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. COOR ist nicht verpflichtet Weisungen zu befolgen, die die Natur oder den Umfang der vereinbarten Leistung verändern oder ergänzen („Änderungswünsche“). Änderungswünsche werden gemäß Ziffer 3 Änderungswünsche / Change Requests dieser Anlage behandelt. Hat COOR auf Wunsch des Kunden Leistungen erbracht, die über den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Consulting Leistung hinausgehen, so hat der Kunde diese Arbeiten und Leistungen in jedem Fall entsprechend zu bezahlen. Die Erweiterung oder Abänderung einer Systemanalyse, Planung oder Leistungsbeschreibung gilt ebenfalls als zusätzliche Arbeitsleistung.

**2.6** Sofern COOR sich damit einverstanden erklärt hat, dass bestimmte Consulting Leistungen durch eine bestimmte Person durchgeführt werden, ist COOR jederzeit berechtigt, diese Person nach Rücksprache mit dem Kunden durch eine oder mehrere andere Personen mit der gleichen Qualifikation zu ersetzen.

**2.7** Vorbehaltlich einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von COOR ist der Kunde nicht berechtigt, den Inhalt der Consulting Leistung von COOR Dritten zur Verfügung zu stellen oder offen zu legen.

**2.8** Der Kunde wird für COOR nach Bedarf diejenige technische Unterstützung bereitstellen, die für die Erbringung der Consulting Leistungen notwendig sind. Der Kunde wird eine technische Kontaktperson benennen, die berechtigt ist, den Kunden in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Consulting Leistungen zu vertreten und für den Kunden verbindliche Absprachen zu treffen.

**2.9** Soweit die Parteien in der OF ausdrücklich eine Abnahme einzelner Consulting Leistungen vereinbart haben oder es sich um Leistungen handelt, die gesetzlich der Abnahme unterliegen, gelten folgende Bestimmungen:

Der Kunde wird nach Bereitstellung der betreffenden Leistungen innerhalb einer angemessenen Frist von maximal 14 Tagen, soweit nicht abweichend in der OF vereinbart, eine Funktionsprüfung durchführen und schriftlich (z.B. per E-Mail) die Abnahme erklären, soweit keine die Abnahme verhindernden Mängel gemäß Beauftragung vorliegen. Wegen unwesentlichen Mängeln darf die Abnahme nicht verweigert werden.

Zeigt der Kunde COOR schriftlich einen wesentlichen Mangel an, so wird COOR innerhalb einer angemessenen Frist oder innerhalb einer schriftlich von den Parteien vereinbarten Frist nach dieser Mitteilung die Leistungen in angemessener Weise ändern, so dass sie im Wesentlichen der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen. Ist COOR trotz drei Versuchen nicht in der Lage, einen wesentlichen Mangel zu beheben, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu. Für Schadensersatzansprüche sowie Aufwendungsersatzansprüche gelten die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen.

Für Teilleistungen finden Teilabnahmen statt.

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn COOR die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden wird ausgeschlossen.

Die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln beträgt ein Jahr ab der Abnahme. Ist keine Abnahme vereinbart, gilt das Datum der Betriebsfähigen Bereitstellung. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, die innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist verjähren.

Bei Mängeln kann COOR zunächst wählen, ob COOR Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leistet. Das Recht von COOR, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

COOR ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Preis für die Leistungen bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Preises zurückzuhalten.

Der Kunde hat COOR die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Sache zu Prüfungszwecken zu übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde COOR die mangelhafte Sache auf Verlangen von COOR nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben; einen Rückgabanspruch hat der Kunde jedoch nicht. Die Nacherfüllung beinhaltet weder den Ausbau, die Entfernung oder Deinstallation der mangelhaften Sache noch den Einbau, die Anbringung oder die Installation einer mangelfreien Sache, wenn COOR ursprünglich nicht zu diesen Leistungen verpflichtet war; Ansprüche des Kunden auf Ersatz entsprechender Kosten (Aus- und Einbaukosten) bleiben unberührt.

Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sowie ggf. Aus- und Einbaukosten trägt bzw. erstattet COOR nach Maßgabe dieses Vertrags, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann COOR vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten ersetzt verlangen, wenn der Kunde wusste oder hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Mangel vorliegt.

Ist COOR trotz dreier Versuche nicht in der Lage, einen wesentlichen Mangel zu beheben, oder ist die Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften von der betreffenden Bestellung (teil-) zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht. Für Schadensersatzansprüche sowie Aufwendungsersatzansprüche gelten die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen.

### **3. ÄNDERUNGSWÜNSCHE (CHANGE REQUESTS)**

**3.1** Die nachfolgend beschriebenen Schritte sind bei der Beschränkung, Änderung, Erweiterung, Reduktion oder Herausnahme einer vertragsgegenständlichen Leistung oder bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung einzuhalten.

**3.2** Wünscht der Kunde nach Abschluss der Bestellung Änderungen der geschuldeten Leistungen, sind diese Änderungswünsche schriftlich unter detaillierter Beschreibung der Änderungswünsche bei COOR einzureichen, sodass diese entsprechend von COOR überprüft werden können. COOR wird gegen gesonderte Vergütung unter technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten prüfen, ob die gewünschten Änderungen durchgeführt werden können und dies dem Kunden innerhalb angemessener Frist mitteilen.

**3.3** Kann der Änderungswunsch durchgeführt werden, wird COOR dem Kunden ein entsprechendes schriftliches Änderungsangebot unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Änderungswunsches auf die Preise, die Leistungsinhalte, den Zeitplan und ggf. die Abnahmemodalitäten erstellen.

Soweit nicht anders vereinbart, ist das Änderungsangebot für die Dauer von drei Wochen nach Zugang beim Kunden verbindlich.

**3.4** Der Kunde hat sich unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 21 Tagen nach Zugang des Änderungsangebotes, zu erklären, ob er das Änderungsangebot von COOR annehmen möchte. Mit der Annahme durch den Kunden kommt zwischen COOR und dem Kunden ein entsprechender Vertrag in Bezug auf den Änderungswunsch zustande.

**3.5** Wird über das von COOR erstellte Änderungsangebot innerhalb von 21 Tagen nach Zugang des Änderungsangebotes beim Kunden keine Einigung erzielt, ist COOR berechtigt, die Vertragsdurchführung ohne Berücksichtigung des Änderungswunsches nach den bestehenden Vereinbarungen fortzusetzen.

**3.6** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um die Kalendertage, an denen COOR Änderungswünsche des Kunden prüft, Änderungsangebote erstellt, Verhandlungen mit dem Kunden über Änderungsangebote führt und/oder an denen die Projektrealisierung in Folge des Änderungsverlangens des Kunden unterbrochen wurde, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit von mindestens 14 Kalendertagen.

#### 4. PREISE UND ZAHLUNG

**4.1** Die Gebühren für die Consulting Leistungen werden wie im Bestellformular vereinbart entweder (i) nach Zeit und Aufwand (tatsächlich geleistete Stunden/Tage mal vereinbarte Gebühren pro Stunde/Tag, zuzüglich zusätzlicher Kosten und Auslagen) oder (ii) als Pauschale berechnet.

Wobei vereinbart ist, dass Consulting Leistungen, die beim Kunden Vor-Ort erbracht werden, immer mindestens mit einem vollen Tagessatz (8 Stunden) vergütet werden.

Nicht-Vor-Ort Consulting Leistungen (remote – via Internet und/oder Telefon) werden stundenweise angeboten. Wobei jede angebrochene Halbestunde berechnet wird.

**4.2** Rechnungen für Consulting Leistungen werden einmal im Monat verschickt und die entsprechenden Gebühren sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum fällig und zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

**4.3** Die Consulting Leistungen werden in deutscher Sprache und innerhalb der normalen Bürozeiten geleistet:

Normale Bürozeiten:		
MO - DO	8:30-12:00 Uhr	13:00-16:30 Uhr
FR	8:30 Uhr	14:00 Uhr

Arbeitstage:
MO-FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Bayern sowie dem 1.5., 15.08., 26.10., 8.12., 24.12, 31.12.
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr

**4.4** Zu den Consulting Leistungen, die an die individuellen Anforderungen des Kunden angepasst werden (ZB Individual-Trainings, Beratungs-Termine, Protokolle...), sind gegebenenfalls Vor- und Nachbereitungszeiten nach Aufwand kostenpflichtig hinzuzurechnen.

**4.5** Für Überstunden durch COOR gelten folgende Zuschläge:

- von 18:00 Uhr bis 0:00 Uhr 150% des Stundenhonorars;
- von 0:00 Uhr bis 06:00 Uhr: 200 % des Stundenhonorars;
- von 06:00 Uhr bis 08:00 Uhr: 150 % des Stundenhonorars;
- samstags: 150 % des Stundensatzes;
- an Sonn- und Feiertagen: 200 % des Stundenhonorars.

Eine Vergütung für eine weitere Verfügbarkeit von COOR-Mitarbeitern, z.B. für Bereitschaftsleistungen, wird gesondert vereinbart.

**4.6** Reisezeiten werden zu 50% der vereinbarten Sätze vergütet. Reise- und Übernachtungskosten sind in den Beratungssätzen nicht enthalten und werden nach Aufwand berechnet.

**4.7** Falls ein Termin für eine Consulting Leistung durch den Kunden verschoben oder abgesagt wird, ist COOR berechtigt dem Kunden hierdurch angefallene Kosten in Rechnung zu stellen, insbesondere:

- Verschiebung oder Absage bis zu drei Wochen vor dem Beginn der Consulting Leistung: Kostenlos
- Verschiebung oder Absage bis zu zwei Wochen vor dem Beginn der Consulting Leistung: 50% der vereinbarten Gebühr;
- Verschiebung oder Absage bis zu einer Woche vor dem Beginn der Consulting Leistung: 75% der vereinbarten Gebühr;
- Verschiebung oder Absage weniger als eine Woche vor dem Beginn der Consulting Leistung: 100% der vereinbarten Gebühr.

#### 5. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

**5.1** Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der von COOR geschuldeten Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und für COOR kostenlos erbracht werden. Der Kunde hat insoweit alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre zu schaffen, die für COOR zur ordnungsgemäßen Erbringung der Consulting Leistungen erforderlich sind, insbesondere:

- Bereitstellung aller erforderlichen Arbeitsmittel und Räumlichkeiten in ausreichendem Umfang für die vereinbarte Leistungserbringung vor Ort;
- Beschaffung und schriftliche Bereitstellung aller Informationen und Unterlagen, die zur vereinbarten Leistungserbringung erforderlich sind;
- rechtzeitige und bedarfsgerechte Herbeiführung von Abstimmungen und Entscheidungen;
- Sicherung der Verfügbarkeit der verantwortlichen Mitarbeiter / Schlüsselpersonen aus den Fachabteilungen für Terminabsprachen;
- bedarfsgerechte Planung, Steuerung und Kontrolle der eigenen Mitarbeiter und Kapazitäten;
- Bereitstellung von Datenträgern in einem inhaltlich und technisch einwandfreien Zustand;
- bedarfsgerechte Bereitstellung eines funktionsfähigen Remote-Zugangs.

**5.2** Soweit der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ausreichend nachkommt, ist COOR von der Verpflichtung zur Erbringung der vereinbarten Leistungen insoweit befreit.

#### 6. SCHULUNGEN

**6.1** Consulting Leistungen von COOR können die Organisation von Schulungen bzw. Workshops in den Räumen von Kunden oder von COOR umfassen (gemeinsam **„Schulungen“**). Schulungen sind in den COOR SaaS-Leistungen nicht enthalten. Neben Ersteinweisungen und Grundschulungen wird COOR bei Bedarf themenspezifische Schulungsleistungen, Schulungen für Updates/Upgrades oder für neue Versionen für die COOR SaaS-Leistungen anbieten. Nach eigenem Ermessen organisiert COOR offene Schulungen mit individueller Anmeldung. COOR ist berechtigt, eine Höchstzahl von Teilnehmern für eine Schulung festzulegen. Wenn die Zahl der Anmeldungen dies nach dem Ermessen von COOR rechtfertigt, ist COOR berechtigt, eine Schulung mit einer oder mehreren weiteren Schulungen zusammen zu legen oder eine Schulung an einem späteren Datum stattfinden zu lassen. Dies wird nicht später als 7 Tage vor dem Beginn der Schulung angekündigt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, die Schulung innerhalb von zwei Arbeitstagen kostenlos zu stornieren. Der Kunde ist auch berechtigt, einen Teilnehmer an einer Schulung zu ersetzen.

**6.2** Für Schulungen, die in den Räumen des Kunden stattfinden, stellt der Kunde sicher, dass die für die Erbringung der von COOR geschuldeten Leistungen erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung stehen. Ist dies im pflichtgemäßen Ermessen von COOR nicht gewährleistet, ist COOR berechtigt die Schulung auszusetzen bis die Einrichtungen zur Verfügung stehen oder die Schulung abzusagen. In jedem Fall ist COOR berechtigt, den vereinbarten Schulungsbetrag in Rechnung zu stellen.

COOR ist stets berechtigt, die Vergütung vor Beginn der Erbringung einer Schulung zu verlangen.

Abweichend von Ziffer 4.6 dieser Anlage sind die Absagekosten für einen Kundentrainingskurs wie folgt festgelegt:

- Bis zu einer Woche vor der Schulung: Kostenlos;
- bis zum betreffenden Schulungstag: 25% der vereinbarten Gebühr pro abgesagtem Teilnehmer;
- am betreffenden Schulungstag: 100% der vereinbarten Gebühr pro abgesagtem Teilnehmer.

## AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**Vereinbarung**“) regelt die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem zwischen dem Kunden und COOR bestehenden Vertrag über die Nutzung der COOR-Software und/oder den Zugriff darauf und/oder damit im Zusammenhang stehende Leistungen.

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Sofern in dieser Vereinbarung nicht anders bestimmt ist, haben die in dieser Vereinbarung verwendeten und ggf. mit großen Anfangsbuchstaben verstehenden Begriffe die folgende Bedeutung:

„**Anlassfall**“: Der Kunde hat auf Basis tatsächlicher Anhaltspunkte berechnete Zweifel, dass Prüfberichte bzw. Zertifizierungen unzureichend oder unzutreffend sind oder es gibt besondere Vorfälle im Sinne von Art. 33 Abs. 1 DSGVO im Zusammenhang mit der Durchführung der Auftragsverarbeitung;

„**COOR-Sicherheitsstandards**“: Bezeichnet die Sicherheitsstandards in Anhang 1 zu dieser Vereinbarung;

„**DSGVO**“: Bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr);

„**EWR**“: Bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum;

„**Personenbezogene Daten**“ sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO);

„**Rechenzentrum**“: Zur Erfüllung der SaaS Leistungen nimmt COOR für Rechenzentrumsleistungen Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO in Anspruch.

„**Standardvertragsklauseln**“: Bezeichnet die Standardvertragsklauseln des Beschlusses der Europäischen Kommission vom 04. Juni 2021 über Standardvertragsklauseln für die Übermittlung Personenbezogener Daten an Drittländer gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates.

„**Verarbeitung**“ hat die in Art. 4 Nr. 2 DSGVO definierte Bedeutung;

### 2. AUFTRAGSVERARBEITUNG

**2.1 Umfang und Funktionen der Parteien.** Diese Vereinbarung gilt für die Verarbeitung Personenbezogener Daten durch COOR im Auftrag des Kunden. Der Kunde ist hierbei in Bezug auf die Personenbezogenen Daten der für die Verarbeitung „**Verantwortliche**“ und COOR der „**Auftragsverarbeiter**“ (Art. 4 Nr. 7 und 8 DSGVO).

**2.2 Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.** Jede der Parteien hält im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung die für sie geltenden und verbindlichen gesetzlichen Vorschriften, Bestimmungen und Regelungen ein, einschließlich aller gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf den Datenschutz einschließlich DSGVO.

**2.3 Weisungen für die Auftragsverarbeitung.** COOR wird die Personenbezogenen Daten nach Maßgabe der dokumentierten, schriftlichen Weisungen des Kunden verarbeiten, wobei diese Verpflichtung auch im Hinblick auf die Übermittlung Personenbezogener Daten in ein Drittland gilt, sofern nach anwendbarem Recht nicht etwas anderes vorgeschrieben ist; in letzterem Fall teilt COOR dies dem Kunden vorher mit, sofern COOR dies rechtlich nicht untersagt ist. COOR teilt dem Kunden unverzüglich mit, falls COOR der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder der EU-Mitgliedstaaten verstößt. In diesem Fall ist COOR berechtigt, die Verarbeitung einzustellen, bis der Kunde seine Weisung bestätigt hat. Der Kunde weist COOR hiermit an, die Personenbezogenen Daten so zu verarbeiten, wie dies für die Erbringung der Leistungen nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrags und dieser Vereinbarung erforderlich ist. Die Verarbeitung außerhalb des Rahmens dieser Vereinbarung bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen COOR und Kunde über zusätzliche Anweisungen für die Verarbeitungstätigkeit einschließlich der Vereinbarung etwaiger weiterer Gebühren, die vom Kunden an COOR für die Durchführung der Anweisungen zu zahlen sind.

**2.4 Zugang oder Nutzung.** COOR wird die Personenbezogenen Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung nicht verarbeiten, soweit dies nicht für die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden erforderlich ist, es sei denn, COOR ist nach EU-Recht oder dem Recht eines EU-Mitgliedstaats, das auf COOR

anwendbar ist, verpflichtet, Personenbezogene Daten anderweitig zu verarbeiten – auch in Bezug auf die Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation; in letzterem Fall teilt COOR diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung dem Kunden mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

**2.5 Vertragsgegenstand und Dauer der Verarbeitung.** Vertragsgegenstand und Dauer der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung.

**2.6 Art und Zweck der Verarbeitung.** Art und Zweck der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung.

**2.7 Beschreibung der betroffenen Personen, Kategorien von Daten und Verarbeitungstätigkeiten.** Die betroffenen Personen, Kategorien von Personenbezogenen Daten und Verarbeitungstätigkeiten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung. Die folgenden Arten von sensiblen Personenbezogenen Daten (einschließlich Bildern oder anderen Informationen, die solche sensiblen Daten enthalten oder offenbaren) dürfen nicht in der COOR Software verarbeitet werden:

- Informationen, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit einer Person beziehen sowie Informationen, die sich auf die Bereitstellung oder Bezahlung von Gesundheitsleistungen beziehen;
- Personenbezogene Daten, die als besondere Kategorien Personenbezogener Daten im Sinne von Artikel 9 und Artikel 10 der DSGVO eingestuft sind.

**2.8 Weitergabe.** COOR wird keine Personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, soweit dies nicht zur Einhaltung dieser Vereinbarung, von EU-Recht oder dem Recht eines EU-Mitgliedstaats, das auf COOR anwendbar ist erforderlich ist. Verlangen Vollstreckungsbehörden oder sonstige staatliche Dritte von COOR Personenbezogene Daten, so wird COOR versuchen, diese Stellen an den Kunden zu verweisen, damit diese die Daten unmittelbar beim Kunden anfordern. In diesem Rahmen ist COOR berechtigt, den Vollstreckungsbehörden bzw. sonstigen staatlichen Dritten die wesentlichen Kontaktdaten des Kunden zu übergeben. Ist die Weitergabe Personenbezogener Daten an einen Dritten (insbesondere auch an eine Vollstreckungsbehörde) rechtlich zwingend, so benachrichtigt COOR den Kunden über die rechtlichen Anforderungen vor der Weitergabe, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

**2.9 COOR-Mitarbeiter.** COOR setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 3 lit. b) DSGVO auf die Vertraulichkeit verpflichtet worden sind und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. COOR und jede COOR unterstellte Person, die Zugang zu Personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden und gemäß COOR-Sicherheitsstandards verarbeiten. COOR legt den Mitarbeitern angemessene vertragliche Pflichten auf, einschließlich entsprechender Pflichten in Bezug auf die Vertraulichkeit. Die Verpflichtungen auf die Vertraulichkeit gelten auch nach Beendigung dieser Vereinbarung fort.

**2.10 Standort vom Rechenzentrum.** Der Kunde erteilt COOR die allgemeine Genehmigung zur Erfüllung der SaaS Leistungen (z.B. Rechenzentrumsleistungen) Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO in Anspruch zu nehmen. Die jeweils aktuell eingesetzten Unterauftragsverarbeiter kann der Verantwortliche unter Anhang 2 einsehen. Der Standort des Rechenzentrums befindet sich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in Österreich, in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder in einem legitimierte Drittland gemäß Art. 44 ff. DSGVO.

**2.11 Datenübermittlung in Drittländer ohne Angemessenheitsbeschluss.** COOR verpflichtet sich mit Unterauftragsverarbeitern Standardvertragsklauseln abzuschließen in Fällen, in denen Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden eine Übermittlung Personenbezogener Daten in ein Land außerhalb des EWR beinhalten, für das kein gültiger Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO) besteht.

### 3. SICHERHEITSBEOGENE VERANTWORTUNGSBEREICHE VON COOR

**3.1** COOR trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Personenbezogenen Daten gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. c) DSGVO in Verbindung mit Art. 32 Abs. 1 DSGVO, um die Sicherheit der Verarbeitung im Auftrag zu gewährleisten. Die Parteien vereinbaren die in Anlage 1 „Technische und organisatorische Maßnahmen“ zu dieser Vereinbarung niedergelegten Datensicherheitsmaßnahmen (die COOR-Sicherheitsstandards).

**3.2** COOR hat die sich aus den COOR-Sicherheitsstandards ergebenden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit der Leistungen durchgeführt und wird diese aufrechterhalten. COOR ist berechtigt, die COOR-Sicherheitsstandards anzupassen, soweit das Schutzniveau der zum Vertragsschluss bestehenden COOR-Sicherheitsstandards nicht unterschritten wird.

**3.3** COOR führt gemäß Artikel 30 Absatz 2 DSGVO ein Verzeichnis zu allen Kategorien der im Auftrag des Kunden vorgenommenen Verarbeitungstätigkeiten.

#### **4. RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN**

**4.1** Der Kunde ist dafür verantwortlich, die COOR-Sicherheitsstandards in Bezug auf die Datensicherheit zu überprüfen und für sich selbst festzustellen, ob diese Leistungen seine Anforderungen erfüllen und einen angemessenen Schutz der Personenbezogenen Daten gewährleisten.

**4.2** Der Kunde ist Verantwortlicher gemäß anwendbarem Datenschutzrecht und insbesondere dafür verantwortlich, die Betroffenen Personen über die Verarbeitung ihrer Daten nach dem Vertrag zu informieren, sowie geltend gemachte Betroffenenrechte zu erfüllen.

#### **5. ZERTIFIZIERUNGEN**

COOR's eingesetzte in Anlage 2 angeführte Rechenzentren sind im Besitz eines gültigen ISO 27001 Zertifikats bzw. eines anderen Standards, der im Wesentlichen ISO 27001 entspricht und verpflichten sich zwecks Einführung, Durchführung, Kontrolle und Verbesserung der Sicherheitsstandards, ein Informationssicherheitsprogramm aufrecht zu erhalten, das die Anforderungen nach ISO 27001 bzw. eines anderen Standards erfüllt, der im Wesentlichen ISO 27001 entspricht.

#### **6. AUDIT**

**6.1** COOR setzt zum Nachweis der Angemessenheit der Sicherheitsstandards und dieser Vereinbarung externe Prüfer ein. Diese Prüfung a) wird mindestens jährlich durchgeführt; b) wird nach ISO 27001 Standards oder diesen im Wesentlichen entsprechenden Standards durchgeführt; c) wird durch unabhängige Dritte, die Sicherheitsfachleute sind und von COOR ausgewählt werden und d) ergibt einen vertraulichen Prüfbericht („**Bericht**“); dieser stellt Vertrauliche Informationen dar. Auf schriftliches Verlangen stellt COOR diesen Bericht dem Kunden zur Verfügung, sofern ein der jeweiligen Auftragsverarbeitung zugrundeliegender Vertrag eine Bestimmung zum Schutz der Vertraulichen Informationen von COOR umfasst, oder der Kunde vorher mit COOR eine Geheimhaltungsvereinbarung („**NDA**“) abschließt.

**6.2** Der Kunde übt sein Prüfrecht aus, indem er COOR anweist, die Prüfung in der in dieser Ziffer beschriebenen Weise durchzuführen. Der Kunde ist nach Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO berechtigt, darüber hinaus eigene Überprüfungen (einschließlich Inspektionen) durchzuführen. Diese sind mindestens 30 Tage im Voraus anzukündigen, während der regulären Geschäftszeiten von COOR so durchzuführen, dass sie den Betriebsablauf nicht unangemessen stören und ist von der vorherigen Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung des Prüfers abhängig. COOR ist berechtigt, für den dabei entstehenden Aufwand eine zusätzliche angemessene Vergütung zu verlangen. Der Kunde ist zur Zahlung dieser zusätzlichen Kosten nur und erst dann verpflichtet, wenn er sich nach eigenem Ermessen schriftlich mit der Übernahme dieser Zahlungsverpflichtungen einverstanden erklärt hat. COOR ist erst dann verpflichtet, bei der Durchführung dieser zusätzlichen Prüfungen entsprechend mitzuwirken, wenn eine Einigung über etwaige zusätzliche Zahlungen erreicht wurde und COOR diese Zahlungen erhalten hat.

#### **7. UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN**

**7.1** COOR wird den Kunden gegen Zahlung einer angemessenen Vergütung angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Pflicht zur Beantwortung von Anfragen in Ausübung der Betroffenenrechte betreffend Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Benachrichtigung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und automatisierte Entscheidungen unterstützen und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der COOR zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei der Einhaltung seiner Pflichten aus Artikel 32 bis 36 DSGVO in Bezug auf die Datensicherheit, die Meldung von Verletzungen des Schutzes von Personenbezogenen Daten, Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultation von Aufsichtsbehörden, unterstützen, soweit dies jeweils für die von COOR durchgeführte Verarbeitungstätigkeit von Bedeutung ist.

**7.2** Insbesondere meldet COOR entsprechend Artikel 33 Absatz 2 DSGVO dem Kunden Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten unverzüglich nach Bekanntwerden. Die Pflicht zur Mitteilung gilt nicht als Anerkennung eines Verschuldens oder einer Haftung durch COOR.

**7.3** Meldungen über etwaige Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten werden an die in Anhang 2 zu dieser Vereinbarung genannten Ansprechpartner des Kunden auf die durch COOR gewählte Weise übermittelt, was auch E-Mail umfasst. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass die von ihm übergebenen Kontaktdaten richtig und aktuell sind.

#### **8. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER**

**8.1 Genehmigte Unterauftragsverarbeiter.** COOR kann zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten weitere Auftragsverarbeiter („**Unterauftragsverarbeiter**“) einsetzen. Der Kunde erteilt hiermit seine Zustimmung zum Einsatz der in Anhang 3 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter in der in dieser Ziffer beschriebenen Weise. Erweiterungen oder Änderungen an der Liste der Unterauftragsverarbeiter teilt COOR dem Kunden mit einer Frist von 4 Wochen vor der jeweiligen Änderung mit. Soweit der Kunde der Erweiterung oder Änderung innerhalb dieser Frist nicht widerspricht, gilt die aktualisierte Liste der Unterauftragsverarbeiter als vom Kunden genehmigt.

**8.2 Pflichten der Unterauftragsverarbeiter.** Beauftragt COOR einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden, so sind dem Unterauftragsverarbeiter Datenschutzverpflichtungen entsprechend denen dieser Vereinbarung schriftlich aufzuerlegen. Die Verantwortung für die Einhaltung ihrer Pflichten aus dieser Vereinbarung sowie für etwaige Handlungen oder Unterlassungen eines Unterauftragsverarbeiter, aufgrund derer sie Pflichten aus dieser Vereinbarung verletzt, verbleibt bei COOR.

#### **9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

**9.1** Die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen gelten für alle Ansprüche, die aufgrund einer Verletzung der Bedingungen dieser Vereinbarung oder der DSGVO geltend gemacht werden.

**9.2** Insbesondere haftet der Kunde nach Art. 82 DSGVO für diejenigen Schäden, die aus einer nicht den Bestimmungen der DSGVO entsprechenden Verarbeitung resultieren.

#### **10. WIDERSPRÜCHE**

Soweit nicht durch diese Vereinbarung geändert oder ergänzt, bleibt der Vertrag unverändert wirksam. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem Vertrag und dieser Vereinbarung in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung haben die Bestimmungen dieser Vereinbarung Vorrang.

#### **11. LÖSCHUNG VON DATEN**

**11.1** Sofern COOR im Rahmen dieser Vereinbarung Personenbezogene Daten des Kunden erhalten hat, wird COOR nach Wahl des Kunden, alle Personenbezogenen Daten des Kunden nach dem Ende der Dienstleistung oder auf schriftliches Verlangen des Kunden jederzeit löschen oder an den Kunden zurückgeben, soweit nicht EU-Recht oder das Recht eines EU-Mitgliedstaats COOR verpflichtet oder berechtigt, solche Personenbezogenen Daten aufzubewahren.

**1.1** Sofern der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt, stellt COOR dem Kunden mit Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung von dem Kunden erhaltene Personenbezogene Daten zur Verfügung. Nach einer vorab vereinbarten Frist wird COOR alle Personenbezogenen Daten des Kunden einschließlich aller Personenbezogener Dateien, Datenbanken und Sicherungskopien vernichten und dies danach gegenüber dem Kunden innerhalb von 30 Tagen nachweisen.

**1.2** Auf Weisung des Kunden stellt COOR dem Kunden eine maschinenlesbare MSQl-Datenbanksicherung der Kundendaten als verschlüsselten Download zur Verfügung. Ist nichts anderes vereinbart, hat der Kunde zwei (2) Monate Zeit, diese Sicherungskopie herunterzuladen. Nach Ablauf der vereinbarten Frist wird COOR die Datenbanksicherung der Kundendaten vernichten.

## COOR TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN ZUR DATENSICHERHEIT

Die in diesem Anhang 1 und unter dem folgenden Link detailliert beschriebenen TOM = Technischen und Organisatorischen Maßnahmen werden als verbindlich festgelegt, um die Verarbeitung der Personenbezogenen Daten im Einklang mit Anforderungen der gesetzlichen Datenschutzvorschriften vorzunehmen und den Schutz der Rechte der Betroffenen zu gewährleisten:

<https://www.coor.info/datensicherheit> > TOM

Die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es COOR gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen, dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden.

### **1. TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN**

COOR sorgt für Technische und Organisatorische Maßnahmen (einschließlich interner Richtlinien) zur a) Absicherung Personenbezogener Daten vor der zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, dem unberechtigten Zugang oder der unberechtigten Weitergabe, b) Feststellung vernünftigerweise vorhersehbarer interner Sicherheitsrisiken und unberechtigter Versuche des Zugangs zu Personenbezogenen Daten und c) Eingrenzung von Sicherheitsrisiken. Die Maßnahmen gliedern sich wie folgt:

**1.1 Zugangskontrolle.** Die Mitarbeiter und Auftragnehmer von COOR sowie sonstige zur Durchführung der Leistungen berechnete Personen können auf die Personenbezogenen Daten nur im Rahmen und Umfang ihrer Zugriffsberechtigung (Erlaubnis) zugreifen. Alle Dienste sind mit einem Login und einem Passwort gesichert.

**1.2 Netzwerksicherheit.** Die Infrastruktur von COOR wird den Mitarbeitern und Auftragnehmern von COOR sowie sonstigen Personen insoweit zugänglich sein, wie dies für die Durchführung der Leistungen erforderlich ist. COOR sorgt für die Zugangskontrolle sowie Zugangsregelungen zur Steuerung, welcher Zugriff auf die Infrastruktur von der jeweiligen Netzwerkanbindung und dem jeweiligen Nutzer zulässig ist, insbesondere auch durch Einsatz von Firewalls oder funktional gleichwertiger Technologien sowie Authentifizierungskontrollen. COOR sorgt für Korrekturmaßnahmen zur Reaktion auf mögliche Sicherheitsbedrohungen.

**1.3 Personal.** Mitarbeiter von COOR, die Zugang zu den Personenbezogenen Daten haben, müssen eine Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnen; die Teilnahme an regelmäßigen Themenschulungen ist für sie Pflicht.

**1.4 Zuliefererbeziehungen.** COOR kontrolliert relevante Zulieferer durch Überprüfung der von ihnen bereitgestellten Prüfberichte. Wenn COOR dies für erforderlich hält, werden auch andere Methoden zur Kontrolle eingesetzt. Bei Nichteinhaltung wird der Zulieferer von COOR angesprochen, damit das Problem aufgegriffen und eine Lösung gefunden wird.

### **2. LAUFENDE EVALUIERUNG**

COOR führt regelmäßige Überprüfungen der Sicherheit seiner Infrastruktur, die der Datenkategorie angemessen sind, durch.

### **3. AUFGABEN DES KUNDEN**

Der Kunde ist für die Nutzung der von COOR bereitgestellten Anwendung(en) verantwortlich.

### **4. DATENGEHEIMNIS**

COOR hat die mit der Verarbeitung von Personenbezogenen Daten betrauten Mitarbeiter schriftlich dazu verpflichtet, Personenbezogene Daten streng vertraulich zu behandeln und diese für keine anderen Zwecke als die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden zu verwenden. COOR weist die Mitarbeiter außerdem in die entsprechenden Datenschutzvorschriften ein.

### **5. MELDUNG VON DATENSCHUTZVERLETZUNGEN**

Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über Verstöße gegen den Schutz Personenbezogener Daten und stellt mindestens, wenn möglich und verfügbar, die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Eine Beschreibung der Art der Verletzung, der betroffenen Kategorien und die ungefähre Anzahl der betroffenen Personen und Datensätze;
- Name und Kontaktdaten eines Ansprechpartners für weitere Informationen;
- Eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Verstoßes;
- Eine Beschreibung der Maßnahmen, die ergriffen wurden, um den Verstoß zu beheben oder abzumildern.

**BESCHREIBUNG DER BETROFFENEN PERSONEN, KATEGORIEN VON DATEN UND VERARBEITUNGSTÄTIGKEITEN / VERARBEITUNGSGEGENSTAND,  
DAUER, ART UND ZWECK DER VERARBEITUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

**BETROFFENE PERSONEN**

Betroffene Personen sind:

▪ Kunden und Interessenten des Verantwortlichen (Kunden) sowie deren Mitarbeiter
▪ Lieferanten, Subunternehmer, Dienstleister und Kooperationspartner des Verantwortlichen (Kunden) sowie deren Mitarbeiter
▪ COOR User
▪ Beschäftigte des Verantwortlichen (Kunden)

Gegebenenfalls sind weitere Betroffene Personen vom Verantwortlichen (Kunden) zusätzlich anzugeben und zwischen COOR und dem Kunden schriftlich zu vereinbaren.

**KATEGORIEN VON DATEN**

Die Personenbezogenen Daten von Personen, die vom Kunden zu dem Dienst hochgeladen werden und/oder von COOR und/oder einem Unterauftragsverarbeiter nach dem Vertrag verarbeitet werden sind hier angeführt:

▪ Personstammdaten (Vorname, Nachname, Geschlecht, ...)
▪ Adressdaten
▪ Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail Adresse, ...)
▪ Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
▪ Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
▪ Planungs- und Steuerungsdaten

Gegebenenfalls sind weitere Kategorien vom Kunden zusätzlich anzugeben und zwischen COOR und dem Kunden schriftlich zu vereinbaren.

**VERARBEITUNG**

Verarbeitung gemäß der in dem Vertrag vereinbarten Leistungen.

**VERARBEITUNGSGENSTAND, DAUER, ART UND ZWECK DER VERARBEITUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Verarbeitungsgegenstand:

Der Verarbeitungsgegenstand ergibt sich aus dem Vertrag samt seinen Anlagen.

Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten:

Die Dauer der Verarbeitung ergibt sich aus der OF, dem Vertrag und seinen Anlagen. Art und Zweck der Verarbeitung bestehen in der Bereitstellung der Software-as-a-Service-Plattform und ergeben sich detaillierter aus der OF, dem Vertrag und seinen Anlagen, inklusive den entsprechenden Leistungsbeschreibungen.

**KONTAKT**

**Kontaktdaten beim Auftragsverarbeiters (COOR):**

Kontakt für datenschutzrelevante Themen

Zertifizierte Datenschutzbeauftragte:	Anita Obermair
E-Mail:	datenschutz@coor.info
Telefon:	+43 (0)662 452277

**Kontaktdaten beim Verantwortlichen (KUNDEN):**

Es sind folgende Kontaktdaten des Verantwortlichen mit der Bestellung an den Auftragsverarbeiter zu übermitteln:

Ansprechpartner

Zuständiger für COOR
(Sofern vorhanden) Datenschutzbeauftragte
E-Mail
Telefon

**Meldung von Datenschutzverstößen** geht an:

Telefon
E-Mail *)

**\*) Sofern diese nicht bei Bestellung übermittelt wird, gilt die E-Mail-Adresse auf dem Bestellformular/OF.**

Weisungsberechtigte Personen des Verantwortlichen

Weisungsberechtigte Person	Funktion im Unternehmen	Anschrift/Kontakt
----------------------------	-------------------------	-------------------

### VOM KUNDEN GENEHMIGTE UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

Als vorab genehmigte Unterauftragsverarbeiter gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung unter <https://www.coor.info/datensicherheit> > UNTERAUFTRAGSVERARBEITER gelisteten Unternehmen.