

STAR Micronics GmbH – Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal

1. Kontakt- und Registerdaten der STAR Micronics GmbH

Die **STAR Micronics GmbH** (im Folgenden „**STAR**“ genannt), mit Sitz in Neuenbürg, Deutschland, ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Mannheim unter HRB 505518 und hat folgende Anschrift: Robert-Grob-Straße 1, 75305 Neuenbürg, Deutschland.

2. Anwendungsbereich dieser Nutzungsbedingungen / AGB des Kunden

- 2.1. Diese Nutzungsbedingungen (im Folgenden „**Nutzungsbedingungen**“ genannt) gelten für die Nutzung des Kundenportals star* Service Connect, das STAR als entgeltlichen Online-Service denjenigen Kunden anbietet, die von STAR erworbene Drehautomaten (im Folgenden „**STAR-Drehautomaten**“ genannt) im Einsatz haben (ein solcher Kunde wird im Folgenden einzeln „**Kunde**“ genannt, eine Mehrzahl solcher Kunden wird im Folgenden „**Kunden**“ genannt). Das von STAR als Online-Service angebotene Kundenportal star* Service Connect wird im Folgenden auch „**SSC**“ genannt. STAR und der Kunde werden im Folgenden einzeln auch „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“ genannt.
- 2.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von STAR ausdrücklich und schriftlich anerkannt worden sind. Die bloße Kenntnis von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden seitens STAR machen diese daher noch nicht zum Bestandteil des Vertrags.

3. Gegenstand und Dauer der Leistungen von STAR

- 3.1. STAR schuldet die remote Zurverfügungstellung von SSC am Ausgangsroutern des Rechenzentrums, von dem aus STAR SSC betreibt, und die Anbindung dieses Ausgangsrouters an das Internet, sodass über einen funktionierenden Internetzugang der Zugriff auf SSC mittels der jeweils aktuellen Version folgender Internetbrowser möglich wird: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari und Android.
- 3.2. STAR hostet zudem die vom Kunden auf SSC eingegebenen und von SSC für den Kunden erzeugten Daten, soweit diese Daten nicht vom Kunden selbst auf SSC gelöscht werden. Die vorstehenden Daten werden im Folgenden „**Anwendungsdaten**“ genannt.
- 3.3. Die Zurverfügungstellung von SSC gemäß Ziffer 3.1 und das Hosting von Daten gemäß Ziffer 3.2 erfolgt zeitlich beschränkt auf die jeweils vereinbarte oder sich, mangels einer solchen Vereinbarung, aus Ziffer 15 dieser Nutzungsbedingungen ergebenden Nutzungsdauer von SSC durch den Kunden (im Folgenden „**SSC Nutzungsdauer**“ genannt).

4. Internetverbindung zu SSC / Kunden-Clients

- 4.1. Der Kunde ist für den Aufbau und den Bestand der Internetverbindung zu der Internetseite, auf der sich der Kunde in SSC einloggen kann, selbst verantwortlich.
- 4.2. Auch der Betrieb der zur Nutzung von SSC notwendigen Client-Rechner und Internetbrowser liegt in der Verantwortung des Kunden.

5. Benutzerdokumentation

SSC ist selbsterklärend. STAR ist daher nicht verpflichtet, dem Kunden eine Benutzerdokumentation, Online-Hilfe oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen.

6. Nutzungsrecht des Kunden

Der Kunde erhält für die SSC Nutzungsdauer das nichtausschließliche, nicht-übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die dem Kunden zur Verfügung gestellten Funktionen von SSC für seine internen betrieblichen Zwecke zu nutzen.

7. Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte an SSC

STAR bleibt, vorbehaltlich Ziffer 6, uneingeschränkte Inhaberin sämtlicher Urheberrechte und gewerblicher Schutzrechte an SSC.

8. Verfügbarkeit von SSC

SSC weist am Ausgangsroutern des Rechenzentrums, von dem aus SSC bereitgestellt wird, eine Verfügbarkeit von 97 % je Betriebsjahr auf. „**Verfügbarkeit**“ im Sinne dieser Ziffer 8 bedeutet die tatsächliche zeitliche Verfügbarkeit im Verhältnis zur Dauer des gesamten Betriebsjahres. „**Betriebsjahr**“ im Sinne dieser Ziffer 8 meint einen Zeitraum von 12 Monaten ab Bereitstellung von SSC an den Kunden sowie jeden sich daran anschließenden Zeitraum von jeweils weiteren 12 Monaten; nicht zum Betriebsjahr zählen von STAR zuvor auf SSC angekündigte Unterbrechungen des Betriebs von SSC für Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten, soweit diese Unterbrechungen in den Zeitraum freitags, 12 Uhr bis 24 Uhr, fallen.

9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bzgl. SSC

- 9.1. Der Kunde wird SSC ausschließlich selbst nutzen.
- 9.2. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm von STAR zur Verfügung gestellten sowie die von ihm erzeugten Zugangsdaten für SSC geheim zu halten. Insbesondere hat der Kunde Login-Kennungen und Passwörter für den Zugang zu SSC so

aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch Dritte nicht möglich ist. Der Kunde ist verpflichtet, STAR unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass Dritte Kenntnis von ihm zugeordneten oder durch ihn erzeugte Zugangsdaten für SSC haben oder haben könnten. Der Kunde wird zudem die ihm von STAR zur Verfügung gestellten sowie die von ihm erzeugten Zugangsdaten für SSC unverzüglich ändern bzw., soweit er hierzu technisch nicht selbst in der Lage ist, von STAR ändern lassen, wenn er vermutet, dass Dritte von diesen Daten Kenntnis haben könnten.

- 9.3. Der Kunde ist für die Sicherung der Daten auf den von ihm genutzten IT-Systemen selbst verantwortlich.

- 9.4. Der Kunde darf SSC nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Der Kunde wird es insbesondere unterlassen, SSC für folgende Aktivitäten zu nutzen: (i) Begehung von oder Teilnahme an Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten, (ii) Verletzung des Datenschutzrechts, (iii) Verletzung von Urheber- oder gewerblichen Schutzrechten, (iv) Verletzung von Namens- oder Persönlichkeitsrechten.

10. Datenschutz, Auftragsverarbeitung

- 10.1. Verarbeitet der Kunde auf SSC personenbezogene Daten, so ist er allein für die Einhaltung der hierfür einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich.
- 10.2. Der Kunde ist ferner allein dafür verantwortlich, in seiner betrieblichen Sphäre die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen für die Nutzung von SSC durch den Kunden zu schaffen, insb. die datenschutzrechtlich erforderliche Information der betroffenen Personen vorzunehmen und, soweit erforderlich, die wirksame Einholung von datenschutzrechtlich Einwilligungen von den betroffenen Personen zu bewirken.
- 10.3. Der Kunde akzeptiert die diesen Nutzungsbedingungen als Anhang beigefügten „Ergänzenden Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung“, inkl. deren Anlage 1. Diese Vertragsbedingungen inkl. deren Anlage 1 sind integraler Bestandteil der Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und STAR in Bezug auf die Nutzung von SSC.

11. Mängelhaftung von STAR

STAR haftet für Sach- und Rechtsmängel nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch nach Maßgabe folgender Bestimmungen:

- 11.1. Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart ist, beschränkt sich die Rechtsmängelhaftung von STAR auf solche Rechtsmängel, die der vertragsgemäßen Nutzung von SSC im Territorium der Europäischen Union entgegenstehen.
- 11.2. Der Kunde muss Mängel unverzüglich nach deren Entdeckung melden.
- 11.3. STAR beseitigt Mängel in angemessener Frist im Wege der Nacherfüllung. STAR kann wählen, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder Ersatzlieferung erfolgt.
- 11.4. Der Kunde unterstützt STAR bei der Mängelbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren.
- 11.5. Die Haftung von STAR aus § 536a Absatz 1 BGB auf Schadensersatz wegen eines anfänglichen Mangels besteht nur, wenn STAR den anfänglichen Mangel zu vertreten hat.
- 11.6. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund von Mängeln kann der Kunde nur nach Maßgabe von Ziffer 12 dieser Nutzungsbedingungen verlangen.
- 11.7. Ansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln verjähren binnen 12 Monaten. Vorstehendes gilt nicht, soweit von STAR ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie übernommen worden ist sowie ferner nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

12. Allgemeine Haftung von STAR

- 12.1. STAR haftet dem Kunden gegenüber bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 12.2. In sonstigen Fällen haftet STAR – soweit in Ziffer 12.3 dieser Nutzungsbedingungen nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens.
- 12.3. Die Haftung von STAR für Schäden (i) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz sowie (iii) aus Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen aus Ziffer 12.2 dieser Nutzungsbedingungen unberührt.

STAR Micronics GmbH – Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal

13. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird die für die Leistungserbringung von STAR erforderlichen Mitwirkungshandlungen auf eigene Kosten erbringen.

14. Entgelte und Zahlungsbedingungen

- 14.1. Die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer.
- 14.2. Das für die SSC Nutzungsdauer zu entrichtende Entgelt ist vom Kunden zu Beginn der SSC Nutzungsdauer zu zahlen.
- 14.3. Soweit in einer Rechnung von STAR nicht anderweitig angegeben, sind Rechnungen von STAR jeweils sofort nach Zugang zu begleichen.

15. Laufzeit der Nutzung von SSC, Kündigung

- 15.1. Die SSC Nutzungsdauer hat vorbehaltlich Ziffer 15.2 eine feste Laufzeit von 5 Jahren ab Freischaltung des Kunden. Ein Recht zur ordentlichen Kündigung besteht nicht. Die Parteien können einvernehmlich eine Verlängerung der Nutzung von SSC vereinbaren; in diesem Fall stellt die Verlängerungsperiode eine neue SSC Nutzungsdauer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen dar.
- 15.2. Die gesetzlichen Rechte beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

16. Import- und Exportkontrolle

- 16.1. Der Kunde allein ist für die Einhaltung von Import- oder Exportbeschränkungen verantwortlich, denen die Nutzung von SSC durch den Kunden ggf. unterliegt.
- 16.2. Benötigt der Kunde für die Nutzung von SSC eine Import- oder Exporterlaubnis, so ist allein der Kunde dafür verantwortlich, diese rechtzeitig zu erlangen.

17. Vertraulichkeit

- 17.1. Jede Partei verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen der anderen Partei zeitlich unbefristet vertraulich zu behandeln. Ferner verpflichtet sich jede Partei zeitlich unbefristet, alle vertraulichen Informationen der anderen Partei jeweils mittels den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen.
- 17.2. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus ihrer Natur ergibt, insb. Geschäftsgeheimnisse.
Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (i) der empfangenden Partei bereits bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Partei erhalten hat, (ii) die empfangende Partei ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Partei selbständig entwickelt hat, (iii) die empfangende Partei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden ist, (iv) ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Partei allgemein bekannt sind oder werden, (v) auf Grund zwingenden Rechts, gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen offengelegt werden müssen, vorausgesetzt, dass die empfangende Partei die andere Partei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich oder in Textform informiert, oder (vi) im Rahmen der Durchsetzung von Ansprüchen oder Rechten gegen die andere Partei einem zuständigen Gericht oder Schiedsgericht, von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichteten Berufsträgern (Rechtsanwälten, Steuerberatern oder Wirtschaftsprüfern) oder öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen, die vorab vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet worden sind, offenbart werden.

18. Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht

- 18.1. Der Kunde darf gegen Forderungen von STAR nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 18.2. Der Kunde darf ein Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur aufgrund unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

19. Abtretung

Der Kunde darf seine Rechte aus den Verträgen mit STAR, die diesen Nutzungsbedingungen unterfallen, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von STAR an Dritte abtreten. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.

20. Form und Änderung von Vereinbarungen

STAR und der Kunde werden Vereinbarungen außerhalb dieser Nutzungsbedingungen schriftlich oder in Textform treffen. Jede Änderung einer solchen Vereinbarung kann nur schriftlich oder in Textform erfolgen. Dies gilt auch für eine Änderung der vorstehenden Formerfordernisse selbst.

21. Änderungen der Nutzungsbedingungen

- 21.1. Möchte STAR diese Nutzungsbedingungen ändern, so wird STAR dem Kunden die betreffenden Änderungen spätestens 1 Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen schriftlich oder in Textform anbieten.

- 21.2. Die Zustimmung des Kunden zu einem Änderungsangebot gemäß Ziffer 21.1 dieser Nutzungsbedingungen gilt als erteilt, wenn der Kunde dem Änderungsangebot nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Schrift- oder Textform widerspricht. STAR wird den Kunden im Änderungsangebot auf sein Widerspruchsrecht und die Genehmigungswirkung bei nicht rechtzeitigem Widerspruch hinweisen.

22. Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat der Kunde seinen Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Gerichtsstand Karlsruhe, Deutschland. Ein etwaiger hiervon abweichender ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

23. Geltendes Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

Stand: 2022-05-12 (Version 1.2)

STAR Micronics GmbH – Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal

Anhang: Ergänzende Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung

1. Vorbemerkung

- 1.1. Die vorliegenden „Ergänzenden Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung“ (im Folgenden „**AV-Bedingungen**“ genannt) sind ein Anhang der „Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal“, Stand: 2022-05-12, Version 1.2, im Folgenden „**Nutzungsbedingungen**“ genannt) der **STAR Micronics GmbH** mit Sitz in Neuenbürg, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Mannheim unter HRB 505518, Anschrift: Robert-Grob-Straße 1, 75305 Neuenbürg, Deutschland.
- 1.2. In den Nutzungsbedingungen enthaltene Begriffsdefinitionen gelten unverändert auch in diesen AV-Bedingungen.
- 1.3. Diese AV-Bedingungen sind neben den Nutzungsbedingungen integraler Bestandteil der Vereinbarung zwischen dem Kunden und STAR über die Nutzung von SSC (diese Vereinbarung wird im Folgenden „**SSC Nutzungsvereinbarung**“ genannt).
- 1.4. Im Zuge der Nutzung von SSC durch den Kunden werden personenbezogene Daten vom Kunden an STAR übertragen, die der Kunde auf SSC speichert und/oder dort verarbeitet; ferner kann der Kunde personenbezogene Daten auf SSC erzeugen und dort verarbeiten. Sämtliche im vorstehenden Satz genannten personenbezogenen Daten werden im Folgenden „**Kunden-Daten**“ genannt, Die Kunden-Daten werden von STAR im Auftrag des Kunden im Sinne von Art. 28 DS-GVO verarbeitet (im Folgenden „**Auftragsverarbeitung**“ genannt“).

2. Dauer der Auftragsverarbeitung

- 2.1. Die Auftragsverarbeitung dauert bis zur Beendigung der SSC Nutzungsvereinbarung. Im Fall, dass die Parteien nach der Beendigung der SSC Nutzungsvereinbarung erneut eine SSC Nutzungsvereinbarung abschließen, beginnt die Auftragsverarbeitung erneut; vorstehender Satz gilt dann entsprechend.
- 2.2. Vor dem Ende der Auftragsverarbeitung gemäß Ziffer 2.1 dieser AV-Bedingungen kann die Auftragsverarbeitung nur durch Kündigung aus wichtigem Grund nach Maßgabe von § 314 BGB beendet werden.

3. Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung

- Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung sind Folgendes:
- 3.1. SSC erlaubt dem Kunden u.a. die Erfassung, Erzeugung und Verarbeitung von Daten zu den von ihm genutzten STAR-Drehautomaten (im Folgenden „**Geräteverwaltung**“ genannt) sowie die Stellung von Support-Anfragen zu den STAR-Drehautomaten an STAR (im Folgenden „**Support-Anfragen**“ genannt). Im Rahmen der Geräteverwaltung kann der Kunde für die einzelnen STAR-Drehautomaten insb. verantwortliche Personen erfassen. Im Rahmen von Support-Anfragen können Mitarbeiter des Kunden insb. den Namen des Anfragenden, Kontaktdaten und die angefragten Sachverhalte erfassen und an STAR übertragen; STAR bearbeitet die Support-Anfragen dann weiter.
 - 3.2. Die Kategorien von betroffenen Personen, deren personenbezogene Daten Gegenstand der Kunden-Daten sind, sind angestellte und freie Mitarbeiter des Kunden sowie angestellte und freie Mitarbeiter von Dienstleistern des Kunden.
 - 3.3. Die Arten von personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Auftragsverarbeitung sind, sind die vom Kunden im Rahmen der Geräteverwaltung sowie von Support-Anfragen auf SSC erfassten oder dort erzeugten personenbezogenen Daten (siehe hierzu Ziffer 3.1 dieser AV-Bedingungen). Dies sind insb. Namen und Kontaktdaten der in Ziffer 3.2 genannten Personen sowie die im Rahmen von Support-Anfragen vom Kunden mitgeteilten Sachverhalte sowie die Inhalte der Antworten von STAR hierauf.

4. Auftragsverarbeitung

- 4.1. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Kunden-Daten durch STAR darf nur erfolgen (i) für und im Auftrag des Kunden, (ii) zur Erfüllung der SSC Nutzungsvereinbarung, (iii) gemäß diesen AV-Bedingungen und (iv) unter Einhaltung der anwendbaren gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz.
- 4.2. Im Fall, dass das Recht der Europäischen Union oder eines Mitgliedstaates der Europäischen Union STAR verpflichtet, Kunden-Daten anders als in Ziffer 4.1 dieser AV-Bedingungen vereinbart zu erheben, verarbeiten oder zu nutzen, teilt STAR dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen jeweils vorab mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 4.3. Der Kunde kann jederzeit Weisungen an STAR in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der Kunden-Daten erteilen. STAR wird diese Weisungen beachten. STAR wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn STAR der Auffassung ist, dass eine Weisung des Kunden gegen anwendbares Datenschutzrecht verstößt. Auf Verlangen von STAR wird der Kunde eine mündlich erteilte Weisung unverzüglich in Schrift- oder Textform gegenüber STAR bestätigen. Soweit eine Weisung des Kunden über den in der SSC Nutzungsvereinbarung vereinbarten Leistungsumfang hinausgeht, ist STAR berechtigt, den STAR im Rahmen der Ausführung der Weisung entstehenden Aufwand gesondert abzurechnen.

- 4.4. Der Kunde kann während der Laufzeit der SSC Nutzungsvereinbarung jederzeit die Berichtigung, Löschung, Sperrung und Herausgabe der Kunden-Daten verlangen, auf die STAR unter der SSC Nutzungsvereinbarung Zugriff hat.
- 4.5. Der Kunde ist „Verantwortlicher“ im Sinne von Artikel 4 Nr. 7 DS-GVO und entsprechend verpflichtet, die ihn nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht im Rahmen dieser Funktionen treffenden Pflichten zu erfüllen. STAR ist Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 4 Nr. 8 DS-GVO und entsprechend verpflichtet, die STAR nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht im Rahmen dieser Funktionen treffenden Pflichten zu erfüllen.
- 4.6. STAR unterstützt den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der STAR zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten des Kunden. Soweit diese Unterstützung über den in der SSC Nutzungsvereinbarung vereinbarten Leistungsumfang hinausgeht, ist STAR berechtigt, den STAR im Rahmen der Unterstützung entstehenden Aufwand gesondert abzurechnen.
- 4.7. Im Fall, dass eine betroffene Person Rechte aus Kapitel III der DS-GVO gegen STAR geltend macht (wie z.B. Informationsansprüche, Auskunftsrechte, Rechte auf Berichtigung oder Löschung von Kunden-Daten, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung von Kunden-Daten oder das Recht auf Datenübertragbarkeit), wird STAR den Kunden hierüber unverzüglich informieren und diese Rechte nur nach Erhalt einer entsprechenden Weisung des Kunden erfüllen. STAR wird den Kunden im gesetzlich geforderten Umfang bei der Erfüllung derartiger Rechte der betroffenen Personen unterstützen, nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen. Soweit diese Unterstützung über den in der SSC Nutzungsvereinbarung vereinbarten Leistungsumfang hinausgeht, ist STAR berechtigt, den STAR im Rahmen der Unterstützung entstehenden Aufwand gesondert abzurechnen.
- 4.8. Die Verarbeitung und/oder Nutzung der Kunden-Daten durch STAR darf in (i) Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder (ii) in Drittländern erfolgen, wobei im Fall von (ii) die Verarbeitung und/oder Nutzung der Kunden-Daten nur unter Einhaltung der Artikel 44 ff. DS-GVO zulässig ist.
- 4.9. STAR wird die innerbetriebliche Organisation von STAR so gestalten, dass sie den zwingenden Anforderungen der DS-GVO und des BDSG entspricht. STAR wird technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Kunden-Daten treffen, die den Anforderungen aus Artikel 32 DS-GVO entsprechen.
- 4.10. Die konkreten technischen und organisatorischen Maßnahmen von STAR zur angemessenen Sicherung der Kunden-Daten sind in **Anlage 1 zu diesen AV-Bedingungen** beschrieben. STAR wird diese Maßnahmen im Lauf der Zeit anpassen, soweit dies datenschutzrechtlich oder technisch erforderlich ist, und den Kunden über jede solche Anpassung unverzüglich informieren, es sei denn, die Anpassung ist nur unwesentlich.
- 4.11. STAR gewährleistet, dass diejenigen Personen aus dem Verantwortungsbereich von STAR, die Zugang zu Kunden-Daten haben, zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Insbesondere gewährleistet STAR, dass diese Personen gemäß Artikel 29 DS-GVO (Weisungsgebundenheit) verpflichtet und in die Schutzbestimmungen der DS-GVO eingewiesen worden sind.
- 4.12. STAR erstattet dem Kunden in allen Fällen unverzüglich eine Meldung, in denen durch STAR Verstöße gegen anwendbare gesetzliche Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder gegen die in Ziffer 4 dieser AV-Bedingungen getroffenen Vereinbarungen vorgefallen sind und sich diese Verstöße auf Kunden-Daten beziehen. STAR informiert den Kunden ferner unverzüglich über (i) Kontrollen und Maßnahmen durch Aufsichtsbehörden nach der DS-GVO, im Zuge derer die Aufsichtsbehörden Beanstandungen feststellen, die die Auftragsverarbeitung und/oder die Kunden-Daten betreffen oder (ii) falls eine Aufsichtsbehörde aufgrund von Bußgeldtatbeständen der DS-GVO bei STAR ermittelt und diese Ermittlungen die Auftragsverarbeitung und/oder die Kunden-Daten betreffen.
- 4.13. STAR ist bekannt, dass nach Artikel 33 und Artikel 34 DS-GVO im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung der Kunden-Daten sowie in anderen Fällen von Datenschutzrechtsverletzungen Meldepflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und/oder Benachrichtigungspflichten gegenüber den betroffenen Personen bestehen können. Deshalb wird STAR dem Kunden solche Vorfälle ohne Ansehen der Verursachung unverzüglich mitteilen, sofern sie für die Auftragsverarbeitung und/oder die Kunden-Daten relevant sind. Soweit den Kunden Pflichten nach Artikel 33 oder Artikel 34 DS-GVO im Hinblick auf die Kunden-Daten treffen, wird STAR den Kunden bei der Erfüllung dieser Pflichten zu unterstützen, insbesondere durch Bereitstellung der hierfür nötigen Informationen.
- 4.14. Vom Kunden an STAR überlassene Datenträger und Datensätze verbleiben im Eigentum des Kunden. Nach Aufforderung durch den Kunden, jedoch spätestens mit Beendigung der SSC Nutzungsvereinbarung wird STAR die betreffenden Kunden-Daten (wie auch hiervon gefertigte Kopien) an den Kunden ausändigen oder, nach vorheriger Zustimmung des Kunden, datenschutzrechtskonform vernichten. Über die Herausgabe oder Vernichtung der betreffenden

STAR Micronics GmbH – Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal

Anhang: Ergänzende Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung

Kunden-Daten nach Beendigung der SSC Nutzungsvereinbarung wird der Kunde auf Verlangen von STAR in angemessener Frist entscheiden.

- 4.15. STAR darf Kunden-Daten, die der Kunde STAR überlassen hat, auch nach Beendigung der SSC Nutzungsvereinbarung, auf die sich die Kunden-Daten beziehen, speichern bzw. aufbewahren, solange und soweit dies das Recht der Europäischen Union oder eines Mitgliedstaates der Europäischen Union von STAR verlangt.
- 4.16. STAR stellt dem Kunden auf Anforderung diejenigen Informationen zur Verfügung, die der Kunde unter der DS-GVO benötigt, insb. die gemäß Artikel 28 Absatz 3 Buchstabe h) DS-GVO erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Artikel 28 DS-GVO niedergelegten Pflichten sowie die für den Kunden zur Erstellung des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten gemäß Artikel 30 DS-GVO erforderlichen Informationen in Bezug auf die Auftragsverarbeitung.
- 4.17. Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung dieser AV-Bedingungen, insb. die Einhaltung der jeweils anwendbaren technischen und organisatorischen Maßnahmen von STAR, sowie die Einhaltung der für die Auftragsverarbeitung und/oder Kunden-Daten relevanten datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu prüfen und das Ergebnis zu dokumentieren. Hierfür kann der Kunde (i) Selbstauskünfte von STAR einholen, (ii) sich von STAR ein Testat eines geeigneten Sachverständigen vorlegen lassen (soweit vorhanden) und/oder, soweit gesetzlich zwingend erforderlich, (iii) nach rechtzeitiger Anmeldung zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs persönlich oder mittels einer von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichteten Person die relevanten Einrichtungen und Abläufe von STAR vor Ort überprüfen.
- 4.18. Der Kunde erteilt STAR hiermit die allgemeine Genehmigung zur Einschaltung von Subunternehmern im Rahmen der Auftragsverarbeitung gemäß Artikel 28 Absatz 2 Satz 1 DS-GVO nach Maßgabe folgender Bestimmungen:
 - 4.18.1. Nimmt STAR die Dienste eines Subunternehmers in Bezug auf die Auftragsverarbeitung in Anspruch, so wird STAR diesem Subunternehmer im Wege eines Vertrags oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Recht der Europäischen Union oder dem Recht des betreffenden Mitgliedstaats der Europäischen Union dieselben Datenschutzpflichten auferlegen, die in Ziffer 3 dieser AV-Bedingungen festgelegt sind, wobei insbesondere hinreichende Garantien dafür geboten werden müssen, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung durch den Subunternehmer entsprechend den Anforderungen der DS-GVO erfolgt.
 - 4.18.2. Im Zeitpunkt der Einbeziehung dieser AV-Bedingungen in die SSC Nutzungsvereinbarung setzt STAR folgenden Subunternehmer im Rahmen der Auftragsverarbeitung ein: mIT solutions GmbH mit Sitz in Borstel-Hohenraden, eingetragen in das Handelsregister des Amtsgerichts Pinneberg unter HRB 4947. Die mIT solutions GmbH erbringt gegenüber STAR Softwarepflegeleistungen.

STAR wird den Kunden über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Subunternehmern, die STAR im Rahmen der Auftragsverarbeitung einsetzt, schriftlich oder in Textform informieren. Der Kunde kann gegen derartige Änderungen binnen zwei (2) Wochen ab Zugang der vorgenannten Information Einspruch erheben; geht STAR innerhalb dieser Frist kein Einspruch des Auftraggebers in Schrift- oder in Textform zu, gilt die Zustimmung des Kunden zur Änderung als erteilt.

Erhebt der Kunde Einspruch gegen eine beabsichtigte Änderung von STAR in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Subunternehmern, so hat STAR das Recht, die SSC Nutzungsvereinbarung ganz oder teilweise unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen zu kündigen. Es wird klargestellt, dass dem Kunden keine Ansprüche aufgrund einer solchen Kündigung zustehen, insb. keine Schadensersatzansprüche oder sonstigen Ausgleichsansprüche.

5. Haftung von STAR

- 5.1. STAR haftet dem Kunden gegenüber bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 5.2. In sonstigen Fällen haftet STAR – soweit in Ziffer 5.3 dieser AV-Bedingungen nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens.
- 5.3. Die Haftung von STAR für Schäden (i) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz sowie (iii) aus Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen aus Ziffer 5.2 dieser AV-Bedingungen unberührt.

6. Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat der Kunde seinen Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Gerichtsstand Karlsruhe,

Deutschland. Ein etwaiger hiervon abweichender ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

7. Geltendes Recht

Auf diese AV-Bedingungen und die Auftragsverarbeitung findet ausschließlich das in der Bundesrepublik Deutschland unmittelbar geltende EU-Recht sowie das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

Stand: 2022-05-12 (Version 1.2)

STAR Micronics GmbH – Nutzungsbedingungen für das star* Service Connect Kundenportal

Anhang: Ergänzende Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung

Anlage 1: Technische und Organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kunden-Daten

1. Maßnahmen der Vertraulichkeit: Zutrittskontrolle

- 1.1. Die Außentüren zu den Gebäuden von STAR können nur mittels biometrischer Authentifizierung oder Schlüssel geöffnet werden.
- 1.2. Die Türen zu den einzelnen, nicht-öffentlichen Räumen der Gebäude von STAR können ebenfalls jeweils nur mittels biometrischer Authentifizierung oder Schlüssel geöffnet werden.
- 1.3. Die zur biometrischen Authentifizierung berechtigten Personen sowie die Inhaber von Schlüsseln sind namentlich bei STAR registriert.
- 1.4. Die Berechtigung zur biometrischen Authentifizierung kann von STAR jeweils elektronisch und ohne zeitliche Verzögerung entzogen werden.
- 1.5. Die Serverräume von STAR sind von außerhalb nicht einsehbar.
- 1.6. Der Zutritt zu den Serverräumen von STAR ist nur den Mitgliedern der Geschäftsleitung und den mit der Administration der Server betrauten Mitarbeitern von STAR möglich.
- 1.7. Die Gebäude von STAR sind durch eine funktionierende Alarmanlage und/oder einen Wachsenschutz gesichert.
- 1.8. Sorgfältige Auswahl, Anweisung und Überwachung von Reinigungs- und externem Wartungspersonal.
- 1.9. Jegliche Arbeit an den Datenverarbeitungsanlagen von STAR durch externes technisches Wartungspersonal findet ausschließlich unter unmittelbarer Kontrolle von befugten eigenen Mitarbeitern statt.

2. Maßnahmen der Vertraulichkeit und Verschlüsselung: Zugangskontrolle

- 2.1. Auf die Server von STAR haben neben der Geschäftsleitung nur diejenigen Mitarbeiter von STAR Zugriff, die die Server bestimmungsgemäß administrieren.
- 2.2. Es gibt keine Möglichkeit, sich ohne passwortgeschützten Account in das Netzwerk von STAR einzuloggen oder die Internetverbindungen von STAR zu nutzen.
- 2.3. Verwendung von sicheren, passwortgestützten Authentifizierungsverfahren in den der Benutzeridentifikation dienenden Programmprozeduren.
- 2.4. Die von STAR zugeteilten Passwörter sind zwingend individualisiert, müssen vom Nutzer periodisch erneuert werden und werden verschlüsselt gespeichert.
- 2.5. Die von STAR zugeteilten Passwörter können elektronisch und ohne zeitliche Verzögerung deaktiviert werden.
- 2.6. Passwörter für den Zugang zu SSC müssen jeweils Zeichen aus drei der folgenden Kategorien enthalten und mindestens 8 Zeichen lang sein: (i) Großbuchstaben (A bis Z), (ii) Kleinbuchstaben (a bis z), (iii) Zahlen zur Basis 10 (0 bis 9), (iv) nicht alphabetische Zeichen (z.B. \$!, #, %...).
- 2.7. Verwendung von regelmäßig aktualisierenden Antiviren- und Spywarefiltern im Netzwerk und auf den Arbeitsplatzrechnern von STAR.
- 2.8. Diejenigen Internetzugänge von STAR, auf die Gäste zugreifen können (z.B. in Konferenz- oder Schulungsräumen) sind vom Netzwerk von STAR isoliert.

3. Maßnahmen der Vertraulichkeit: Zugriffskontrolle

- 3.1. Auf die Ablage- / Verzeichnisstruktur von STAR werden Benutzerprofil-gesteuerte Berechtigungen angewendet, die gewährleisten, dass die zur Benutzung der Datenverarbeitungssysteme von STAR Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können.
- 3.2. Der Umgang mit personenbezogenen oder vertraulichen Daten durch STAR nach ihrem Erhalt von Dritten (insb. die Ablage, der Aufbewahrungsort, Löszyklen etc.) ist in der Prozessdokumentation von STAR definiert. Die Einhaltung der betreffenden Prozesse wird von STAR kontrolliert.

4. Maßnahmen der Vertraulichkeit, Verschlüsselung und Integrität: Weitergabekontrolle

- 4.1. Das von STAR genutzte Computer-Netzwerk ist bzgl. elektro-magnetischer Emissionen und Zugriff von außen wirksam technisch abgeschirmt.
- 4.2. Von STAR genutzte Drahtlosnetzwerksegmente sind technisch wirksam verschlüsselt.
- 4.3. Soweit Mitarbeitern von STAR der Zugriff von außerhalb auf das Netzwerk von STAR ermöglicht wird (z.B. via Internet), erfolgt dies durch eine gesicherte Verbindung.

5. Maßnahmen zur Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung: Eingabekontrolle

STAR protokolliert, welche ihrer Mitarbeiter wann auf vom Kunden überlassene/übertragene Kunden-Daten zugegriffen haben und welche Änderungen oder Löschungen die Mitarbeiter bzgl. dieser Daten vorgenommen haben.

6. Maßnahmen zur Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung: Auftragskontrolle

- 6.1. Weisungen und Anfragen des Kunden in Bezug auf Kunden-Daten werden von STAR gemäß standardisierten Prozessen schriftlich oder elektronisch erfasst und unverzüglich den zuständigen Mitarbeitern zur Bearbeitung zugewiesen. Die Bearbeitung wird von STAR dokumentiert.
- 6.2. STAR erstattet dem Kunden auf dessen Anforderung in Textform Auskunft über den Stand der Bearbeitung einer Weisung oder Anfrage des Kunden in Bezug auf Kunden-Daten.

7. Maßnahmen der Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit: Verfügbarkeitskontrolle

- 7.1. Klimatisierung der von STAR für die Verarbeitung der Kunden-Daten eingesetzten Serverräume.
- 7.2. Einsatz von Notstromversorgungssystemen zur Verhinderung unkontrollierter Abschaltung der von STAR für die Verarbeitung der Kunden-Daten genutzten Server.
- 7.3. Einsatz von Rauch- und Brandmeldesystemen in den Räumen, in denen IT-Anlagen stehen, die von STAR für die Verarbeitung der Kunden-Daten genutzt werden.
- 7.4. Redundante Speicherung der Kunden-Daten.
- 7.5. Tägliche Sicherung der Kunden-Daten.
- 7.6. Durchführung von Rücksicherungstests.

8. Maßnahmen der Vertraulichkeit: Trennungskontrolle

STAR verhindert durch geeignete technische Sicherheitsmaßnahmen, dass andere seiner Kunden auf Kunden-Daten zugreifen können.

9. Maßnahmen zur Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung

- 9.1. STAR überprüft regelmäßig die Wirksamkeit seiner technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.
- 9.2. Soweit die technischen und organisatorischen Maßnahmen von STAR zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung nicht ausreichend sind, werden die Maßnahmen von STAR unverzüglich so modifiziert / ergänzt, dass die Sicherheit der Verarbeitung wieder gewährleistet ist.
- 9.3. Fehlfunktionen der Server-Systeme von STAR werden automatisiert an die für die Behebung zuständigen Stellen gemeldet und von dort aus behoben.

Stand: 2022-05-12 (Version 1.2)