

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Datenverarbeitung

Diese Datenverarbeitungsbedingungen gelten für personenbezogene Daten, die wir im Auftrag von Kunden verarbeiten, die den Powwownow Premium-Service erwerben. Bitte lesen Sie diese Datenverarbeitungsbedingungen in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Premiumdienste. Wir werden die Kunden bitten, diesen Datenverarbeitungsbedingungen zuzustimmen, bevor wir mit der Bereitstellung des Powwownow Premium-Service beginnen.

Bitte beachten Sie, dass wir zwar einige Kategorien personenbezogener Daten im Rahmen der Datenschutzgesetze verarbeiten, in Bezug auf andere Kategorien jedoch als Verantwortliche fungieren. Zu den Kategorien, für die wir Verantwortlicher sind, gehören Anrufrdaten, Transaktionsdaten, Kundenbeziehungsdaten, Servicekommunikationsdaten, E-Mail-Marketingdaten, Social-Media-Daten und Webseiten-Nutzungsdaten. Diese Datenverarbeitungsvereinbarungen gelten nicht, wenn wir als Verantwortlicher auftreten. Eine Kopie unserer Datenschutzerklärung, die Informationen zu unseren Aktivitäten als Verantwortlicher enthält, finden Sie unter: <https://www.powwownow.de/datenschutzrichtlinien>.

Der Zweck dieser Datenschutzvereinbarung besteht darin, den Schutz und die Sicherheit personenbezogener Daten zu gewährleisten, die im Auftrag des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen durch den Datenverarbeiter gemäß der Datenschutz-Grundverordnung und den anwendbaren nationalen Datenschutzgesetzen der EU / EWR-Mitgliedstaaten verarbeitet werden.

### 1. Definitionen

**"Verbundene Unternehmen"** sind verbundene Unternehmen und Tochtergesellschaften, dh Unternehmen oder andere Unternehmen, an denen eine Partei direkt oder indirekt mehr als fünfzig Prozent (50%) der Aktien oder anderer Beteiligungen hält;

**"Kunde / "Sie"** bezeichnet das Unternehmen, das Vertragspartei dieser Datenschutzvereinbarung und des PWN-Premium-Servicevertrags ist und das für die Zwecke dieser Datenschutzvereinbarung als der für die Datenverarbeitung Verantwortliche gilt;

**"Datenverantwortlicher"** bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Agentur oder jede andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt;

**"Datenverarbeiter"** bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Agentur oder jede andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeitet;

**"DSGVO"** bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679;

**"Persönliche Daten"** sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person ("betroffene Person") beziehen; eine identifizierbare Person ist eine Person, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere unter Bezugnahme auf eine Identifikationsnummer oder auf einen oder mehrere Faktoren, die für ihre körperliche, physiologische, geistige, wirtschaftliche, kulturelle oder soziale Identität spezifisch sind;

**"PWN"** bedeutet Via-Vox Ltd, die als Powwownow gehandelt wird, mit der Geschäftsadresse Vectra House, 36 Paradise Road, Richmond TW9 1SE, Vereinigtes Königreich, die für die Zwecke dieser Datenschutzvereinbarung als Datenverarbeiter gilt;

**"PWN Premium Service Agreement"** bezeichnet den separaten Servicevertrag zwischen PWN und dem Kunden für die Bereitstellung von Konferenzdiensten und Collaboration-Lösungen im Rahmen des Powwownow Premium Service;

**"Verarbeitung"** bedeutet jede Operation oder Gruppe von Operationen, die mit personenbezogenen Daten durchgeführt wird, unabhängig davon, ob dies automatisch geschieht, wie Sammlung, Aufzeichnung, Organisation, Speicherung, Anpassung oder Änderung, Abruf, Konsultation, Nutzung,

Offenlegung durch Übertragung, Verbreitung oder anderweitige Bereitstellung, Ausrichtung oder Kombination, Blockierung, Löschung oder Zerstörung;

**"Dienste"** bezeichnet die von PWN im Rahmen des PWN Premium Service Agreement bereitgestellten Dienste;

**"Sub-Prozessor"** bezeichnet jeden Datenprozessor, der von PWN im Folgenden aktiviert wird.

## 2. Verarbeitung

2.1 In Anlage 1 zu dieser Datenschutzbehörde werden die Einzelheiten des Gegenstands, der Art und des Zwecks der Datenverarbeitung, die vom Datenverarbeiter durchzuführen sind, sowie die Art der personenbezogenen Daten und Kategorien betroffener Personen festgelegt. Die Dauer der Bearbeitung wird so lange betragen, wie PWN dem Kunden Dienstleistungen erbringt.

2.2 PWN stimmt zu, dass PWN, sofern der Kunde der Verantwortliche für die Verarbeitung personenbezogener Daten von PWN ist,:

2.2.1 Verarbeitung personenbezogener Daten (und Weitergabe personenbezogener Daten) nur gemäß den schriftlichen Anweisungen des Kunden und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung und nicht Verarbeitung personenbezogener Daten für andere Zwecke. Diese DPA und der PWN Premium Service-Vertrag sind die vollständigen und endgültigen Anweisungen des Kunden an den Datenverarbeiter für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Datenschutzvereinbarung. Zusätzliche oder alternative Anweisungen müssen vereinbart werden und können separat berechnet werden. Der Kunde akzeptiert, dass alle folgenden Anweisungen des Kunden zur Verarbeitung personenbezogener Daten sind: (a) die Verarbeitung in Übereinstimmung mit dem PWN Premium Servicevertrag und den entsprechenden Bestellformularen; und (b) Verarbeitung, die von Benutzern der Dienste initiiert wird. PWN wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn eine Anweisung des Kunden seiner Meinung nach gegen die DSPPR oder eine andere Datenschutzbestimmung der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten verstößt;

2.2.2 keine persönlichen Daten, die vom Kunden an Dritte weitergegeben werden (abgesehen davon, dass dies bei der Erbringung der Dienstleistungen unbedingt erforderlich ist), ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden (diese Zustimmung wird nicht unbillig verweigert oder verzögert), außer wenn PWN von der Europäischen Union oder den Mitgliedstaaten zur Offenlegung verpflichtet ist, in welchem Fall PWN den Kunden vor der Offenlegung über diese Anforderung informiert, es sei denn, PWN ist aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses gesetzlich verboten, den Kunden davon in Kenntnis zu setzen;

2.2.3 alle geeigneten technischen, physischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, um ein Sicherheitsniveau der personenbezogenen Daten zu gewährleisten, das dem Risiko angemessen ist, wie in Anlage 2 dargelegt;

2.2.4 sicherzustellen, dass Personen, die zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugt sind, sich zur Geheimhaltung verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen;

2.2.5 benachrichtigt den Kunden unverzüglich, sobald PWN Kenntnis von einer Verletzung des Datenschutzes erlangt und den Kunden bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß Artikel 32 und 33 der DSGVO unterstützt;

2.2.6 unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung, um den Kunden unter Berücksichtigung der Informationen, die PWN zur Verfügung stehen, bei der Einhaltung der Pflichten des Kunden gemäß Artikel 32 und 34 bis 36 DSGVO zu unterstützen (um ein Niveau von Sicherheit der personenbezogenen Daten, die dem Risiko angemessen sind, und gegebenenfalls Meldung von Verletzungen personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde / betroffene Personen, Durchführung von Folgenabschätzungen zum Datenschutz und Konsultation der Aufsichtsbehörde vor der Verarbeitung)

2.2.7 dem Kunden angemessene Unterstützung zu gewähren, einschließlich solcher technischen und organisatorischen Maßnahmen, soweit dies möglich ist, um seinen Verpflichtungen gemäß den Artikeln 12 bis 23 nachzukommen, einschließlich aller Anträge auf Zugang zu Datensubjekten; und

2.2.8 stellt dem Kunden auf Anfrage alle Informationen und / oder Unterstützung zur Verfügung, die erforderlich sind, damit der Kunde nachweisen kann, dass er seinen Verpflichtungen gemäß Artikel 28 der Datenschutzgrundverordnung nachgekommen ist, einschließlich der Genehmigung und des Beitrags

zu durchgeführten Audits oder Inspektionen durch den Kunden und / oder durch einen vom Kunden benannten Dritten.

2.3 PWN bestätigt, dass es seinen Verpflichtungen aus dieser Datenschutzvereinbarung nachkommt. Falls der Kunde ein Audit durchführen möchte, kann der Kunde PWN gemäß dem Abschnitt "Mitteilungen" des PWN Premium-Servicevertrags kontaktieren, um dies zu beantragen, und der Kunde trägt die gesamten Kosten einer solchen Prüfung. Vor Beginn eines solchen Audits vereinbaren der Kunde und PWN den Umfang, den Zeitpunkt und die Dauer des Audits zusätzlich zu der Erstattung der Auditkosten für die von PWN aufgewendete Zeit und angemessenen Geheimhaltungspflichten für den Kunden und Dritte Partei vom Kunden ernannt. Der Kunde hat PWN unverzüglich über mögliche Verstöße zu informieren, die während eines Audits festgestellt wurden.

### 3. Sub-Prozessoren

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass PWN im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste Dritt-Sub-Prozessoren beauftragen kann. Die spezifischen Powwownow-Drittanbieter-Prozessoren persönlicher Daten des Kunden sind auf der folgenden Seite aufgeführt, die von Zeit zu Zeit aktualisiert wird: <https://www.powwownow.co.uk/privacy/vendors>.

3.1 Zur Vermeidung von Missverständnissen gilt dieser Abschnitt 3 nicht in Fällen, in denen PWN Nebendienstleistungen an Dritte weitervergeben, ohne Zugang zu personenbezogenen Daten zu haben; Solche Zusatzdienste gelten nicht als Datenverarbeitung.

3.2 PWN haftet für die Handlungen und Unterlassungen seiner Unterauftragnehmer in dem Umfang, in dem sie haftet, wenn sie die Dienste jedes Unterauftragsverarbeiters direkt gemäß den Bedingungen dieser Datenschutzvereinbarung erbringt, sofern im PWN Premium nicht anders festgelegt Dienstleistungsvertrag.

3.3 Der PWN stellt sicher, dass er jedem Subunternehmer dieselben Verpflichtungen auferlegt, die ihm im Rahmen dieses DPA auferlegt werden.

3.4 PWN benachrichtigt den Kunden mindestens zehn (10) Geschäftstage im Voraus über beabsichtigte Änderungen in Bezug auf die Hinzufügung oder den Ersatz von Verarbeitern durch Dritte und wenn der Kunde vor seiner Implementierung Einwände gegen solche Änderungen erhebt, kann der Kunde den PWN kündigen Premium Service Agreement an 5 Werktagen schriftlich an Powwownow unter der Bedingung, dass diese Mitteilung innerhalb von 5 Werktagen nach dem Datum erfolgen muss, an dem Powwownow den Kunden über die beabsichtigten Änderungen informiert hat.

### 4. Begriff

Diese Datenschutzvereinbarung wird wirksam, wenn sie von beiden Parteien unterzeichnet wird. Die Dauer hängt von der Dauer des PWN Premium Service Agreements ab. Die Kündigung des PWN Premium Service Agreements führt daher automatisch zur Kündigung dieses DPA.

### 5. Rückgabe und Löschung von Kundendaten

Bei Beendigung dieser Datenschutzerklärung müssen personenbezogene Daten nach Wahl des Kunden an den Kunden zurückgegeben oder gelöscht werden. In keinem Fall ist PWN verpflichtet, Daten zurückzugeben oder zu löschen, die (a) zu Sicherheitszwecken aufbewahrt werden, die PWN gemäß seiner üblichen Vorgehensweise für Backups löschen muss, oder (ii) zur Einhaltung verpflichtet ist nach anwendbarem Recht der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten (einschließlich einer gerichtlichen Anordnung oder einer Anordnung).

### 6. Recht der betroffenen Personen

PWN wird nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden auf Anfragen von Endbenutzern des Kunden unabhängig reagieren, außer wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

### 7. Haftungsbeschränkung

Wenn der Kunde sensible Daten eingibt, geschieht dies auf seine eigene Gefahr, und er übernimmt die Verantwortung für die Folgen dieser Eingabe und der Kunde wird PWN von jeglichen Kosten, Haftungen, Schäden, Verlusten, Ansprüchen oder Verfahren schadlos halten entstehen aus Ihrer Unfähigkeit, sich an diese Bedingung zu halten.

## 8. Rechtswirksamkeit

Diese Datenschutzvereinbarung ist zwischen dem Kunden und PWN und unterliegt den im PWN Premium Service-Vertrag festgelegten Gesetzen und unterliegt der Gerichtsbarkeit der in dieser Vereinbarung genannten Gerichte.

Zu Urkund dessen hat jedes der unterzeichnenden Unternehmen als der für die Datenverarbeitung Verantwortliche und Datenverarbeiter veranlasst, dass diese Datenschutzerklärung von ihren ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertretern unterzeichnet und übermittelt wurde.

### **Kundenname**

### **Via-Vox Ltd**

Authorsierende Unterschrift: \_\_\_\_\_

Authorisierende Unterschrift: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

## **Anhang 1: BESCHREIBUNG DER DATENVERARBEITUNG UND DATENKATEGORIEN**

### Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung

Die persönlichen Daten werden zum Zweck der Bereitstellung der Dienste für den Kunden gemäß dem PWN Premium Service-Vertrag verarbeitet.

Gegenstand und Art der Verarbeitung sind: Abruf, Zugriff, Übertragung, Aufzeichnung und Speicherung im Rahmen der Bereitstellung von Support für die Dienste.

### Betroffene

Der Kunde darf nur an PWN liefern, und PWN wird nur in Übereinstimmung mit dieser Datenverarbeitungsvereinbarung personenbezogene Daten von Datensubjekten behandeln, die in die folgenden Kategorien fallen:

- (a) die Angestellten, Subunternehmer und Agenten des Kunden; und
- (b) andere Personen, die den Service von PWN nutzen und deren personenbezogene Daten vom Kunden mithilfe des Powwownow Premium Service erfasst werden.

### Kategorien von Daten

Der Kunde darf nur an PWN liefern, und PWN wird nur in Übereinstimmung mit dieser Datenverarbeitungsvereinbarung personenbezogene Daten der folgenden Arten verarbeiten:

- (a) Kontodaten (E-Mail-Adressen und Passwörter, Kontoeinstellungen, individuelle Namen, PINs);
- (b) Einrichtungsdaten (Einwahlnummern, Konferenz-URLs, PINs);
- (c) Abruf von Inhaltsdaten (Anrufinhalt, einschließlich Sprachinhalt, Video, Textkommunikationen und geteilte Bildschirme);
- (d) Anrufaufzeichnungsdaten (Anrufinhalt, einschließlich Sprachinhalt, Video, Textkommunikationen und geteilte Bildschirme);

(e) Unterstützungsdaten (individuelle Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummer, Support-Ticket-Inhalt).

Spezielle Datenkategorien (falls zutreffend)

Die übermittelten personenbezogenen Daten betreffen folgende spezielle Datenkategorien (bitte angeben):

Es wird nicht erwartet, dass spezielle Kategorien von Daten von PWN verarbeitet werden.

## **Anhang 2: SICHERHEITSMASSNAHMEN**

Beschreibung der von PWN durchgeführten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen:

### 1 Zugangskontrolle zu Räumlichkeiten und Einrichtungen

Maßnahmen zur Verhinderung des unbefugten physischen Zugangs zu Räumlichkeiten und Einrichtungen mit personenbezogenen Daten:

- Zugriffskontrollsystem
- (Ausgabe von) Tasten
- Türverriegelung (elektrische Türöffner etc.)
- Besucherprotokollierung von Anlagenausgängen / -einträgen

### 1. Zugangskontrolle zu Systemen

Maßnahmen zur Verhinderung des unbefugten Zugriffs auf IT-Systeme. Dazu gehören die folgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Benutzeridentifikation und -authentifizierung:

- Passwortverfahren (inkl. Sonderzeichen, Mindestlänge, erzwungene Passwortänderung)
- Kein Zugriff für Gastbenutzer
- Verwaltung des Systemzugriffs
- Zugang zu IT-Systemen, die von der Geschäftsleitung und IT-Systemadministratoren genehmigt werden müssen

### 2. Zugriffskontrolle auf Daten

Maßnahmen, die implementiert werden, um zu verhindern, dass autorisierte Benutzer auf Daten zugreifen können, die über ihre autorisierten Zugriffsrechte hinausgehen, und die unbefugte Änderung [Eingabe, Lesen, Kopieren, Entfernen] oder Offenlegung von Daten verhindern:

- Differenzierte Zugriffsrechte nach Rolle
- Zugangsrechte, die nach Pflichten definiert sind
- Automatisiertes Protokoll des Benutzerzugriffs über IT-Systeme
- Maßnahmen zur Verhinderung des Einsatzes von automatisierten Datenverarbeitungssystemen durch unbefugte Personen, die Datenkommunikationsgeräte verwenden

### 3. Offenlegung Kontrolle

Maßnahmen, die ergriffen werden, um den unbefugten Zugriff, die Änderung oder Entfernung von Daten während der Übertragung zu verhindern und um sicherzustellen, dass alle Übertragungen sicher sind:

- Verschlüsselung mit einem VPN oder SSL / TLS für den Fernzugriff, den Transport und die Kommunikation von Daten.

- Verbot von tragbaren Medien

#### 4. Eingabesteuerung

Maßnahmen, die implementiert wurden, um sicherzustellen, dass die gesamte Datenverwaltung und -wartung protokolliert wird:

- Protokollierung von Benutzeraktivitäten auf IT-Systemen

- sicherzustellen, dass überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten in automatisierte Datenverarbeitungssysteme eingegeben wurden und wann die Daten eingegeben wurden;

#### 5. Jobkontrolle

Maßnahmen zur Gewährleistung der Datenverarbeitung gemäß den Anweisungen des Datenimporteurs:

- Eindeutiger Wortlaut der vertraglichen Anweisungen

- Erfüllung von Anweisungen durch richtige Gestaltung von Prozessen und Verfahren.

#### 6. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die ergriffen werden, um sicherzustellen, dass Daten vor unbeabsichtigter Zerstörung oder Verlust geschützt sind:

- Sicherstellen, dass installierte Systeme im Falle einer Unterbrechung wiederhergestellt werden können

- Sicherstellen, dass Systeme funktionieren und dass Fehler gemeldet werden

- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)

- Business Continuity-Verfahren

- Remote-Speicherung von Backups von persönlichen Daten

- Antiviren- / Firewall-Systeme

#### 7. Trennungskontrolle

Maßnahmen, die durchgeführt werden, um zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeiten zu können:

- Beschränkung des Zugriffs auf Daten, die für verschiedene Zwecke gemäß den Aufgaben des Personals gespeichert werden.

- Trennung von Geschäfts-IT-Systemen

- Trennung von IT-Test- und Produktionsumgebungen

Wichtig: PWN benötigt keine sensiblen persönlichen Daten für die Bereitstellung der Dienste und fordert oder schützt sie auch nicht in besonderer Weise. PWN überwacht nicht den Inhalt der Informationen, die Sie über die Dienste übermitteln. Bitte übermitteln Sie keine sensiblen persönlichen Daten (z. B. von Behörden ausgestellte Identifikationsnummern, Finanzinformationen (wie Kredit- oder Debitkartenummern, zugehörige Sicherheitscodes oder Passwörter und Bankkontonummern) sowie Informationen über die körperliche oder geistige Gesundheit einer Person, rassische oder ethnische Ur-, Berufs-, Handels- oder Gewerkschaftsorganisationen und / oder wie im anwendbaren Recht vorgesehen ("sensible Daten").