

## Bazaarvoice, Inc.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software als Dienstleistung (Software as a Service – SaaS) und IT-Dienstleistungen (die „Bedingungen“)

#### 1. DIENSTLEISTUNGEN

**1.1 Erbringung von Dienstleistungen:** Der Vertragspartner des Kunden ist die Bazaarvoice, Inc., eine Gesellschaft nach dem Recht des US-Bundesstaates Delaware mit Sitz in 10901 Stonelake Blvd, Austin, Texas 78759, USA („Bazaarvoice“). Auf Grundlage dieser Bedingungen wird Bazaarvoice Dienstleistungen an den Kunden erbringen, insbesondere Software als Dienstleistung („**SaaS-Dienstleistungen**“) und IT-Dienstleistungen zur Optimierung des Vertriebs sowie einen Datenzugriff (gemäß Ziffer 3) über die Bazaarvoice-Plattform (jeweils eine „**Dienstleistung**“ und zusammen die „**Dienstleistungen**“). Die spezifischen Bedingungen für die Dienstleistungen und ihre Leistungsbeschreibungen werden im jeweiligen Dienstleistungsvertrag oder Dienstleistungsauftrag (jeweils ein „**Auftrag**“) bestimmt. Die Dauer der Dienstleistungen hängt von den im jeweiligen Auftrag enthaltenen Spezifikationen ab. Der Kunde darf die Dienstleistungen nur im Einklang mit diesen Bedingungen und dem jeweiligen Auftrag in Anspruch nehmen. Die SaaS-Dienstleistungen unterliegen dem deutschen Mietrecht (§§ 535 ff. BGB), während die übrigen Dienstleistungen dem Recht der Dienstverträge (§§ 611 ff. BGB) unterliegen. Diese Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen von Bazaarvoice.

**1.2 Service Levels.** Bazaarvoice wird die Dienstleistungen gemäß der Service Level-Vereinbarung in Anlage A erbringen.

**1.3 Drittanbieterseiten.** Soweit der Kunde verlangt oder auf sonstige Weise veranlasst, dass die Dienstleistungen in die Websites von Drittanbietern (z. B. Twitter, Instagram, LinkedIn, Facebook und Google) („Drittanbieterseiten“) integriert werden, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass Bazaarvoice die Integration nur als Teil von Bazaarvoices Dienstleistung bereitstellt und keine Kontrolle über die Nutzungsbedingungen, Datenschutzrichtlinien, den Betrieb, die Leistung oder den Inhalt von Drittanbieterseiten hat, und das Vertragsverhältnis des Kunden betreffend die Nutzung von Drittanbieterseiten besteht allein zwischen dem Kunden und dem Betreiber der Drittanbieterseite. Dementsprechend übernimmt Bazaarvoice keinerlei Verantwortung oder Haftung für Informationen, die von Drittanbieterseiten erhoben oder genutzt werden, und für Schäden oder sonstige Verletzungen, ob des Kunden oder der Endnutzer, aus der Nutzung von Drittanbieterseiten.

**1.4 Treue-, Bonus- und ähnliche Programme.** Entscheidet sich der Kunde, die Dienstleistungen in Verbindung mit einem Treue-, Bonus-, Wettbewerbs-, Gewinnspiel- oder ähnlichem Programm in Anspruch zu nehmen, dann bestätigt und erklärt der Kunde, dass er dafür verantwortlich ist sicherzustellen, dass das Programm einschließlich des Gewinns, der Einlösung und des Verfalls von Punkten und Boni mit allen geltenden Gesetzen, Kodizes, Vorschriften und Verordnungen im Einklang steht.

**1.5 Syndizierter Inhalt.** Erhält der Kunde über Bazaarvoices Syndikationsdienst syndizierten Inhalt („Syndizierter Inhalt“), wird dem Kunden eine beschränkte, nicht ausschließliche, gebührenfreie, widerrufliche, weltweite Lizenz allein für die Anzeige von Syndiziertem Inhalt auf der Website des Kunden während der Laufzeit des Vertrags gewährt. Der Kunde darf diesen für keinen sonstigen Zweck nutzen. Der Syndizierte Inhalt gehört der Partei, die ihn ursprünglich erfasst hat, und diese Partei kann Lizenzen für diesen Inhalt frei widerrufen.

**1.6 Bestehender Inhalt.** Sollte der Kunde Bazaarvoice veranlassen, Inhalt zu importieren, der vor diesem Vertrag bestand („**Bestehender Inhalt**“), sichert der Kunde zu und gewährleistet, dass er über alle für die Nutzung von Bestehendem Inhalt notwendigen Einwilligungen verfügt.

**1.7 Authentizität.** Der Kunde und Bazaarvoice müssen die Bedingungen von Bazaarvoices Authentizitätsrichtlinie einhalten, die unter [www.bazaarvoice.com/legal/authenticity-policy](http://www.bazaarvoice.com/legal/authenticity-policy) verfügbar ist, in der von Zeit zu Zeit gemäß den hierin vorgesehenen Bedingungen geänderten Fassung.

**1.8 Kundeninhalt.** Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass im Innenverhältnis zwischen dem Kunden und Bazaarvoice der Kunde für alle Inhalte verantwortlich ist, die er über die Dienstleistungen postet (z. B. Beantwortung von Endnutzerfragen). Bazaarvoice prüft diesen Inhalt nicht auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Gesetzmäßigkeit, Aktualität, Qualität oder Eignung für den beabsichtigten Zweck.

**1.9 Kontoschutz:** Der Kunde wird die Vertraulichkeit aller Kontoinformationen, wie Benutzernamen und Passworte, wahren. Im Fall einer Bedrohung für die Sicherheit von Login-Informationen, wird der Kunde das betroffene Benutzerkonto unverzüglich deaktivieren oder die Login-Informationen für das Konto ändern.

**1.10 Unterstützung:** Der Kunde stellt Bazaarvoice alle Informationen und jede Unterstützung bereit, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit Bazaarvoice die Dienstleistungen aktivieren und betreiben kann. Weitere Einzelheiten zur Unterstützung des Kunden sind im entsprechenden Dienstleistungsauftrag enthalten.

#### 2. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

**2.1 Gebühren:** Der Kunde zahlt Bazaarvoice die unbestrittenen Gebühren in der Währung, die im jeweiligen Auftrag angegeben ist. Die jeweiligen Zahlungsbedingungen werden in Bazaarvoices Rechnung an den Kunden angegeben. Alle Gebühren verstehen sich ausschließlich der jeweiligen Umsatz-, Verbrauchs- oder Gebrauchssteuern. Der Kunde ist für die Zahlung dieser Steuern verantwortlich, unabhängig davon, ob die Steuern von Bazaarvoice in Rechnung gestellt werden oder von der jeweiligen

Steuerbehörde direkt festgesetzt werden. Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Eingang der Rechnung von Bazaarvoices beim Kunden netto fällig, sofern im jeweiligen Auftrag nichts anderes vereinbart wurde. Wenn der Kunde eine Rechnung bestreiten möchte, muss er Bazaarvoice innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungseingang benachrichtigen; daraufhin werden sich die Parteien nach Treu und Glauben um die Beilegung der Streitigkeit bemühen.

**2.2 Zahlungsverzug:** Im Fall des Zahlungsverzugs des Kunden kann Bazaarvoice nach alleinigem Ermessen eine oder alle der nachfolgenden Maßnahmen ergreifen: (i) dem Kunden Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz in Rechnung stellen und/oder (ii) den Zugriff des Kunden auf die Dienstleistungen einstellen. Die Einstellung oder Wiederaufnahme der Dienstleistungen durch Bazaarvoice hat nicht zur Folge, dass Bazaarvoice bezüglich der Verfolgung aller sonstigen verfügbaren Abhilfemaßnahmen beschränkt oder daran gehindert wird.

### 3. EIGENTUMSRECHTE

**3.1 Geistiges Eigentum an den Dienstleistungen, Lizenz:** Bazaarvoice ist die rechtmäßige Inhaberin aller geistigen Eigentumsrechte an den Dienstleistungen. Dies gilt insbesondere auch für alle Änderungen, Verbesserungen, Upgrades und für Produkte, die von entsprechendem Feedback abgeleitet werden. Bazaarvoice gewährt dem Kunden eine beschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen während der Laufzeit des jeweiligen Auftrags. Die Zahlung der Gebühren für den jeweiligen Auftrag umfasst die Gewährung der Lizenz. Der Kunde bestätigt, dass er durch die ihm gemäß diesen Bedingungen gewährten Rechte keine rechtliche Inhaberschaft oder das Eigentum an den Dienstleistungen erhält, sondern nur ein Recht zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen gemäß diesen Bedingungen. Alle Rechte, die dem Kunden gemäß diesen Bedingungen nicht ausdrücklich gewährt werden, werden von Bazaarvoice vorbehalten.

**3.2 Beschränkungen:** Sofern es von Bazaarvoice nicht schriftlich gestattet wird, darf der Kunde Folgendes nicht tun und auch keinem Dritten gestatten: (i) die Dienstleistungen kopieren, vervielfältigen, verändern, übersetzen, davon abgeleitete Werke erstellen, sie dekompileieren, rückentwickeln, zerlegen oder auf sonstige Weise versuchen, den Quellcode aus den Dienstleistungen zu extrahieren; (ii) die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, beurteilen oder überprüfen, um eine Umgebung, ein Programm oder eine Infrastruktur oder einen Teil davon, der ähnliche Funktionen wie die von den Dienstleistungen ausgeführten Funktionen ausführt, zu entwerfen, zu verändern oder auf sonstige Weise zu erstellen; oder (iii) die Dienstleistungen weiterverkaufen, in einem Dienstleistungsbüro nutzen oder sie auf jegliche Weise einem Dritten bereitstellen. Wenn der Kunde gemäß § 69e des deutschen Urheberrechtsgesetzes (UrhG) eine Dekompilierung ausführen möchte, muss der Kunde Bazaarvoice vorab schriftlich hierüber benachrichtigen und Bazaarvoice eine angemessene Frist für die Bereitstellung der gesetzlich vorgesehenen Schnittstelleninformationen setzen, bevor er mit der Dekompilierung beginnt. Der Kunde darf Urheberrechtshinweise,

Markenzeichen, Logos und Markennamen oder sonstige Hinweise auf Eigentumsrechte, die an den Dienstleistungen angebracht oder darin enthalten sind, nicht entfernen, verbergen oder verändern.

### 3.3 Erhebung, Eigentum und Nutzung von Daten:

**3.3.1 Nutzergenerierter Inhalt.** „Nutzergenerierter Inhalt“ (oder „NGI“) bedeutet alle Informationen, die vom Kunden und von Endnutzern des Kunden über die Dienstleistungen übermittelt werden und auf der/den Seite(n) angezeigt werden, auf denen die Dienstleistungen eingesetzt werden, und der allgemein zugänglich ist, ohne dass man sich anmelden muss oder auf sonstige Weise autorisiert sein muss. NGI umfasst unter anderem Kommentare, Bewertungen, Fragen und Antworten. NGI umfasst assoziierte Metadaten, wie Datums- und Zeitstempel.

**3.3.2 Dienstleistungsdaten.** „Dienstleistungsdaten“ sind Daten, die der Kunde bereitstellt, um die Dienstleistungen zu ermöglichen. Dienstleistungsdaten umfassen unter anderem Produktinformationen, die in Feeds enthalten sind, und Transaktionsangaben, wie Einzelpreise und Warenkorbwerte.

**3.3.3 Auftraggeberdaten.** „Auftraggeberdaten“ bezeichnet alle NGI, personenbezogenen Daten (wie in Anlage B definiert; „Personenbezogene Daten“) und Dienstleistungsdaten (gemeinsam). Im Innenverhältnis zwischen Bazaarvoice und dem Kunden gehören alle Auftraggeberdaten dem Kunden. Nichts hierin ist dahingehend auszulegen, dass Bazaarvoice etwaige Eigentumsrechte an Auftraggeberdaten erhält.

**3.3.4 Lizenz.** Der Kunde gewährt Bazaarvoice für die Laufzeit des Vertrags eine beschränkte, nicht ausschließliche, gebührenfreie, unwiderrufliche, weltweite Lizenz zur Nutzung der Auftraggeberdaten, wie dies erforderlich ist, um die Dienstleistungen zu erbringen, zu verbessern, zu überwachen und zu entwickeln, und auf unbestimmte Zeit eine unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung von NGI für Analysezwecke. Sofern sie nicht aggregiert oder anonymisiert wurden, werden Auftraggeberdaten nur weitergegeben, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen an den Kunden erforderlich ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, von den jeweiligen Nutzern die Berechtigung für die Gewährung dieser Lizenz zu erhalten. Nichts in dieser Klausel beschränkt Bazaarvoices Rechte nach allgemein geltendem Recht zur Nutzung und Anzeige der Auftraggeberdaten und die obige Lizenz ist nur als ein zusätzliches Recht zu verstehen.

**3.3.5 Personenbezogene Daten:** Je nach Art der von Bazaarvoice ausgeführten Dienstleistungen und gemäß den nachfolgenden Bestimmungen verarbeitet Bazaarvoice Personenbezogene Daten (i) als Auftragsverarbeiter, der Personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, und (ii) als gemeinsam Verantwortlicher, der die Zwecke und Mittel der Verarbeitung gemeinsam mit dem Kunden festlegt.

**3.3.5.1** Soweit Bazaarvoice in Zusammenhang mit der Erbringung von anderen Dienstleistungen als nachfolgend in [3.3.6](#) erläutert Personenbezogene Daten verarbeitet, wird Bazaarvoice die

Personenbezogenen Daten nur im Auftrag des Kunden und auf der Grundlage des Datenverarbeitungsvertrages, der hier als Anlage B beigefügt ist, erheben und verarbeiten. Auf Verlangen des Kunden wird Bazaarvoice dem Kunden gegenüber bestätigen, dass Bazaarvoice von unabhängigen Prüfstellen dahingehend zertifiziert wurde, dass Bazaarvoice über effektive Verfahren zum Datenschutz gemäß den Bestimmungen der geltenden Datenschutzgesetze (wie in Anlage B definiert) verfügt.

3.3.6 Sollte der Kunde Bazaarvoices Tracking-Technologien (z. B. Cookies, Web-Beacons, Pixels) nutzen, gelten die Bedingungen des Einkäuferdatenvertrags, der in der Anlage C enthalten ist; in diesem Fall handeln Bazaarvoice und der Kunde als gemeinsam Verantwortliche, wie und in dem Ausmaß, das dort vorgesehen ist.

3.3.7 Datenübermittlung und Datenlöschung: Auf Verlangen des Kunden wird Bazaarvoice dem Kunden einen Rohdaten-Feed der Auftraggeberdaten bereitstellen. Bazaarvoice kann für eine elektronische Kopie der Auftraggeberdaten eine Gebühr in Höhe von 160,00 EUR erheben, wenn das Format oder die Lieferart derzeit von Bazaarvoice nicht unterstützt wird. Nach Auftragsbeendigung wird Bazaarvoice die Auftraggeberdaten spätestens sechs (6) Monate, nachdem die Beendigung wirksam wurde, dauerhaft löschen.

#### 4. VERTRAULICHKEIT

4.1 Definition: „**Vertrauliche Informationen**“ bedeutet insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Informationen über Geschäftsprojekte, Finanzen, Produkte und Projekte, Verfahren, Kunden und Mitarbeiter der anderen Partei und der mit ihr verbundenen Unternehmen sowie alle sonstigen Informationen, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder die ein Dritter vernünftigerweise für vertraulich halten würde, wie unter anderem Daten, die dem Datenschutz unterliegen („Vertrauliche Informationen“). Vertrauliche Informationen können in materieller oder immaterieller Form bereitgestellt werden, wie in Form von schriftlichen Dokumenten, elektronischen Medien, Prototypen und mündlichen Kommunikationen. Beide Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung aller Vertraulichen Informationen und werden keine Vertraulichen Informationen gegenüber Dritten offenlegen.

4.2 Ausnahmen: Keine Partei haftet für die Offenlegung Vertraulicher Informationen, wenn diese Informationen nachweislich: (i) zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein verfügbar waren oder später allgemein verfügbar werden, es sei denn, dies ist auf eine Handlung oder Unterlassung der empfangenden Partei zurückzuführen; (ii) der empfangenden Partei unabhängig von der offenlegenden Partei rechtmäßig bekannt waren, es sei denn, dieses Kenntnis beruht auf einer Verletzung von Vertraulichkeitspflichten; (iii) von einem Dritten erhalten wurden, es sei denn, der Dritte unterstand in Bezug auf diese Informationen einer Geheimhaltungspflicht; oder (iv) der empfangenden Partei von einer anderen Quelle außer der offenlegenden Partei offengelegt wurden, es sei denn, dies erfolgte

unter Verletzung von Vertraulichkeitspflichten. Ein entsprechender Nachweis ist von der empfangenden Partei anhand von Dokumenten oder sonstigen Mitteln zu erbringen.

4.3 Zulässige Nutzung: Alle Vertraulichen Informationen, die im Zusammenhang mit diesen Bedingungen und/oder dem Auftrag offengelegt werden, dürfen ausschließlich im Zusammenhang mit dem gemeinsamen Geschäftszweck und seiner Beurteilung genutzt werden. Beide Parteien verpflichten sich, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei keine Kopien von Vertraulichen Informationen anzufertigen, die sie von der anderen Partei erhalten. Bei der Anfertigung von autorisierten Kopien müssen die Parteien die Vertraulichkeitshinweise der anderen Partei so wiedergeben, wie sie in den Originalen erscheinen. Alternativ müssen die Parteien bei der Anfertigung von Kopien sicherstellen, dass Kennzeichnungen auf den Originaldokumenten, die auf die Vertraulichkeit der Informationen hinweisen, auf den Kopien ebenso lesbar sind wie auf den Originalen. Ungeachtet der obigen Bestimmungen ist jede Partei befugt, Vertrauliche Informationen der anderen Partei mit der Genehmigung der anderen Partei gegenüber Dritten offenzulegen und/oder an diese weiterzugeben. Ohne die Genehmigung der anderen Partei ist die Offenlegung/Weitergabe von Vertraulichen Informationen nur zulässig, wenn dies (i) anhand gesetzlicher Anforderungen von einer Aufsichtsbehörde verlangt wird; (ii) nach dem Gesetz zwingend vorgeschrieben ist; (iii) wenn die Vertraulichen Informationen den Mitarbeitern oder Beratern der empfangenden Partei in Zusammenhang mit der Auslegung oder Unterzeichnung der Vertragsunterlagen oder einer sich daraus ergebenden Streitigkeit zur Verfügung gestellt wurden und wenn die Mitarbeiter oder Berater sich zuerst durch schriftliche Mitteilung an die empfangende Partei dazu verpflichten, die Vertraulichkeit zu wahren, oder einer beruflichen Geheimhaltungspflicht unterliegen; oder (iv) vor Gerichten und/oder Behörden in Zusammenhang mit einer Streitigkeit. Die empfangende Partei darf die vertraulichen Informationen nur gegenüber den Mitarbeitern, Unterauftragnehmern oder Dritten offenlegen, die die Informationen kennen müssen, um den Geschäftszweck zu erzielen, sofern sie sich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet haben und zwar in dem Grad oder einem höheren Grad als derjenige, der in diesen Bedingungen vorgesehen ist.

4.4 Gesetzlich vorgeschriebene Offenlegung: Sollte die empfangende Partei aufgrund einer Gesetzesvorschrift, Verfügung, Zwangsvollstreckungsmaßnahme oder im Rahmen eines Gerichts- oder Verwaltungsverfahrens verpflichtet sein, Vertrauliche Informationen der anderen Partei offenzulegen, muss die empfangende Partei die andere Partei unverzüglich über die Offenlegungspflicht, ihre Bedingungen und Umstände benachrichtigen, damit die andere Partei eine (vorläufige) Schutzmaßnahme bei dem betroffenen Gericht oder den Behörden beantragen kann. Die empfangende Partei wird zur Erwirkung solcher Schutzmaßnahmen mit der offenlegenden Partei zusammenarbeiten. Sollte die empfangende Partei trotzdem verpflichtet sein, die Vertraulichen Informationen offenzulegen, wird sie nur den Teil der Vertraulichen Informationen offenlegen, der erforderlich ist, und wird alle zumutbaren Bemühungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Vertraulichen Informationen soweit wie möglich vertraulich behandelt werden.

4.5 Sorgfaltspflicht: Jede Partei wird in Bezug auf den Schutz Vertraulicher Informationen der anderen Partei diejenige Sorgfalt anwenden, die sie für ihre eigenen internen vertraulichen Informationen anwendet, und keinesfalls eine geringere als die Sorgfalt, die gewöhnlicherweise im Geschäftsverkehr angewendet wird.

## 5. GEWÄHRLEISTUNG

5.1 SaaS-Dienstleistungen: Bazaarvoice gewährleistet, dass die vertraglich vereinbarte Qualität der SaaS-Dienstleistungen während der Laufzeit des jeweiligen Auftrags aufrechterhalten wird und dass die vertragsmäßige Inanspruchnahme der SaaS-Dienstleistungen mit keinen Rechten Dritter in Konflikt geraten wird. Bazaarvoice gewährleistet des Weiteren, dass die SaaS-Dienstleistungen frei von Viren, Trojanern oder sonstigem schadhafte Code sind. Bazaarvoice wird etwaige Sach- oder Rechtsmängel der SaaS-Dienstleistungen innerhalb einer angemessenen Frist beheben. Bazaarvoice gibt keinerlei Gewährleistung dahingehend ab, dass die SaaS-Dienstleistungen für die vom Kunden beabsichtigten Zwecke verwendet werden können oder dass die vom Kunden mit der Inanspruchnahme der SaaS-Dienstleistungen verfolgten Ziele erreicht werden können, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart. Der Kunde verpflichtet sich, Bazaarvoice unverzüglich schriftlich über etwaige Mängel der SaaS-Dienstleistungen zu benachrichtigen, sobald er derartige Mängel feststellt. Im Fall von Sachmängeln muss der Kunde dabei den spezifischen Zeitpunkt angeben, zu dem die Mängel aufgetreten sind, sowie die genauen Umstände. § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB findet nur Anwendung, wenn Bazaarvoice für den bei Vertragsschluss vorhandenen Mangel der SaaS-Dienstleistungen verantwortlich ist.

5.2 Sonstige Dienstleistungen: Die Rechte des Kunden im Fall der Schlechterfüllung durch Bazaarvoice in Bezug auf andere Dienstleistungen außer den SaaS-Dienstleistungen unterliegen den allgemeinen Bestimmungen des deutschen Rechts zu Dienstverträgen.

5.3 Kundengewährleistung. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass (i) der Kunde in Bezug auf die Dienstleistungen in jeder wesentlichen Hinsicht alle geltenden Gesetze, Kodizes, Vorschriften und Verordnungen einhalten wird; (ii) der Kunde alle Zustimmungen und Ermächtigungen eingeholt hat, die für den Erhalt der Dienstleistungen erforderlich sind; (iii) alle Seiten, auf denen die Dienstleistungen eingesetzt werden, eine Datenschutzrichtlinie enthalten, in der die Nutzung von Drittanbietertechnologie und die Erhebung und Nutzung von Daten, die sich aus den Dienstleistungen ergeben, erläutert werden (wobei Einigkeit besteht, dass diese Klausel nicht erfordert, dass diese Datenschutzrichtlinien Bazaarvoice oder jegliche Dienstleistungen ausdrücklich erwähnen, es sei denn, es ist etwas anderes gemäß einem Gesetz, einer Vorschrift oder Verordnung vorgesehen); und (iv) die Webseiten des Kunden, auf denen die Dienstleistungen eingesetzt werden, kein Material enthalten, das diffamierend ist, rechtswidrige Handlungen unterstützt oder Hassreden enthält.

5.4 Entschädigungspflicht des Kunden: Der Kunde wird Bazaarvoice für alle Schäden und Aufwendungen (einschließlich angemessener Rechtsanwaltsgebühren) entschädigen, die sich aus einer Gerichtsentscheidung, einem Verfahren oder einer Vergleichvereinbarung wegen eines Anspruchs eines Dritten ergeben, sofern der Anspruch auf Folgendem beruht: (a) der unbefugten Nutzung oder Änderungen der Dienstleistungen durch den Kunden oder einen Nutzer, der vom Kunden autorisiert wurde („Autorisierter Nutzer“), (b) der Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Kunden oder einen Autorisierten Nutzer unter Verstoß gegen ein Gesetz oder eine Vorschrift, (c) der Nutzung von Auftraggeberdaten durch den Kunden oder unter Verletzung von Gesetzen oder Rechten Dritter. Dies gilt nicht, wenn der Kunde für die betreffende Verletzung nicht verantwortlich ist.

5.5 Entschädigungspflicht von Bazaarvoice: Bazaarvoice wird den Kunden für alle Schäden und Aufwendungen (einschließlich angemessener Rechtsanwaltsgebühren) entschädigen, die sich aus einer Gerichtsentscheidung, einem Verfahren oder einer Vergleichvereinbarung wegen eines Anspruchs eines Dritten ergeben, sofern der Anspruch auf Folgendem beruht: (a) einer Verletzung von Gesetzen oder Rechten Dritter durch die Dienstleistungen, (b) der vertragswidrigen Nutzung der Auftraggeberdaten durch Bazaarvoice. Dies gilt nicht, wenn Bazaarvoice für die betreffende Verletzung nicht verantwortlich ist.

5.6 Rechtsfolgen: Wenn die Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Kunden aufgrund eines Anspruchs eines Dritten oder einer Rechtsverletzung untersagt wird, kann Bazaarvoice auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder (i) dafür sorgen, dass der Kunde das Recht erhält, die Dienstleistungen weiterhin in Anspruch zu nehmen, (ii) die untersagten Dienstleistungen ersetzen oder verändern, sodass sie nicht mehr rechtsverletzend, jedoch funktional gleichwertig sind; oder (iii) die untersagten Dienstleistungen beenden und etwaige Gebühren, die für die untersagten und noch nicht erbrachten Dienstleistungen bezahlt wurden, erstatten.

5.7 Entschädigungsbedingungen: Die in diesen Bedingungen vorgesehenen Entschädigungspflichten unterliegen folgenden Bedingungen: (a) Mitteilung der entschädigten Partei an die entschädigende Partei über jegliche Ansprüche, Klagen oder Forderungen, für die eine Entschädigung gefordert wird, innerhalb von drei (3) Geschäftstagen ab Kenntnis der entschädigten Partei über den Anspruch; (b) vollständige Kontrolle über die Verteidigung und Beilegung durch die entschädigende Partei, wobei kein Vergleich ohne die Zustimmung der entschädigten Partei eingegangen werden darf; diese Zustimmung darf jedoch nicht unbillig verweigert oder verzögert werden; und (c) angemessene Kooperation der entschädigten Partei bei der Verteidigung, wie dies die entschädigende Partei ggfs. verlangt. Werden die in diesem Abschnitt 5.7 vorgesehenen Bedingungen von der entschädigten Partei nicht erfüllt, wird die entschädigende Partei dadurch nicht von ihrer Entschädigungspflicht befreit, außer soweit die Nichterfüllung die Möglichkeit der entschädigenden Partei, sich gegen den Anspruch zu verteidigen, wesentlich beeinträchtigt hat.

## 6. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

6.1 Haftungsbeschränkungen: Bazaarvoice haftet gemäß den gesetzlichen Vorschriften für Schadensersatzansprüche aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, einschließlich Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von Bazaarvoice. Soweit Bazaarvoice für eine leicht fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verantwortlich gemacht wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragserfüllung überhaupt erst ermöglicht, deren Erfüllung für die Erreichung des Vertragszwecks unerlässlich ist und auf deren Erfüllung der Kunde sich in der Regel verlassen darf, ist die Haftung von Bazaarvoice für Schäden auf die Entschädigung für den vorhersehbaren Schadens beschränkt, der typischerweise eintritt. Die Haftung aufgrund der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie die Haftung nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Die Haftung für alle sonstigen Schäden ist ausgeschlossen.

## 7. LAUFZEIT

7.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung: Die Laufzeit sowie die Bedingungen und Kündigungsfristen einer ordentlichen Kündigung werden im jeweiligen Auftrag angegeben.

7.2 Kündigung wegen Vertragsverletzung: Wenn eine Partei eine Bestimmung dieser Bedingungen oder des Auftrags verletzt und die Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab schriftlicher Aufforderung durch die nicht-verletzende Partei behebt, kann die nicht-verletzende Partei zusätzlich zu etwaigen sonstigen Abhilfemaßnahmen, die ihr möglicherweise zustehen, den Auftrag mit einer Frist von zehn (10) Tagen schriftlich kündigen. Nach Kündigung dieses Vertrages oder eines Dienstleistungsauftrages allein aufgrund der Nichtzahlung von Gebühren durch den Kunden, wird der Kunde für die Dienstleistungen zahlen, die bis zur Kündigung erbracht wurden. Zudem haftet der Kunde gegenüber Bazaarvoice für Schäden und diese Schäden werden anhand aller weiteren Gebühren berechnet, die für die restliche Laufzeit aller betroffenen Dienstleistungsaufträge fällig gewesen wären, abzüglich des Aufwandes, den Bazaarvoice aufgrund der vorzeitigen Kündigung erspart, jedoch übersteigen sie keinesfalls die Gebühren für zwölf (12) Monate je Dienstleistungsauftrag. Es steht jeder Partei frei, einen geringeren oder höheren Schaden nachzuweisen. Nach Kündigung dieses Vertrages oder eines Dienstleistungsauftrages allein wegen einer Verletzung durch Bazaarvoice wird Bazaarvoice einen anteiligen Teil der Gebühren erstatten, die für Dienstleistungen bezahlt wurden, die bis zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erbracht wurden.

7.3 Wirkung der Kündigung: Nach Kündigung des Auftrags, jedoch spätestens nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung gemäß den hieran angehängten Anlagen müssen der Kunde und alle Autorisierten Nutzer die Inanspruchnahme der Dienstleistungen unverzüglich einstellen, die gesamte Dokumentation zurückgeben oder vernichten und die Rückgabe oder [Vernichtung] gegenüber Bazaarvoice schriftlich bestätigen. Im Fall der Kündigung des Auftrags bleiben die Bestimmungen dieser Bedingungen bezüglich

Geheimhaltung, Haftungsbeschränkung und Entschädigungspflicht unberührt und sind weiterhin wirksam.

## 8. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

8.1 Unabhängige Vertragspartner: Bei der Ausführung des Auftrags handelt jede Partei als ein unabhängiger Vertragspartner und keinesfalls sind die Parteien in jeglicher Hinsicht als Gesellschafter, Partnerunternehmen oder gegenseitige Vertreter anzusehen.

8.2 Unterauftragnehmer: Sollte Bazaarvoice einen Teil der Dienstleistungen, den Support oder sonstige Dienste an einen Dritten untervergeben, (i) wird Bazaarvoice vom Unterauftragnehmer die Einhaltung der Bestimmungen dieser Bedingungen und des Auftrags verlangen; (ii) bleibt Bazaarvoice für Handlungen oder Unterlassungen ihrer Unterauftragnehmer verantwortlich, als ob die Handlung oder Unterlassung von Bazaarvoice ausgeführt würde.

8.3 Compliance: Jede Partei wird alle Gesetze und Vorschriften einhalten, die sich auf ihre Tätigkeiten gemäß diesem Vertrag beziehen, wie unter anderem §§ 299, 332 ff. StGB, sowie alle Bedingungen, an die sie gemäß irgendwelchen Lizenzen, Registrierungen, Zulassungen und Genehmigungen gebunden ist (und wird dafür sorgen, dass alle Personen, die für oder in Verbindung mit ihr handeln, einschließlich Unterauftragnehmern oder Dritten, diese einhalten).

8.4 Exporte: Der Kunde darf in den Dienstleistungen beinhaltetete Software weder direkt noch indirekt exportieren oder reexportieren, ohne Bazaarvoices schriftliche Zustimmung und eine etwa erforderliche Lizenz von der zuständigen öffentlichen Behörde einzuholen.

8.5 Höhere Gewalt: Keine Partei gerät in Verzug, wenn sie eine Vertragspflicht nicht erfüllt, sofern die Nichterfüllung ausschließlich durch Umstände verursacht wird, die sich außerhalb der Kontrolle der betroffenen Partei befinden, wie unter anderem höhere Gewalt, zivile Unruhen, Streiks, Terrorismus, Ausfall von Drittanbieternetzwerken oder dem öffentlichen Internet, Stromausfälle, Arbeitskämpfe oder staatlicher Forderungen oder Beschränkungen.

8.6 Abtretung: Das zwischen den Parteien bestehende Vertragsverhältnis kann von jeder Partei ohne die Genehmigung der anderen Partei in Zusammenhang mit (i) einem Zusammenschluss, wenn die Vertragspartei nach dem Zusammenschluss nicht fortbesteht, oder (ii) dem Börsengang, der Übernahme oder dem Verkauf aller oder jeglicher ihrer Vermögenswerte abgetreten werden. Sofern in der vorstehenden Bestimmung nicht anderweitig angegeben, darf keine Partei ihre Rechte oder Pflichten aus diesen Bedingungen und/oder dem Auftrag abtreten, ohne vorher die schriftliche Zustimmung der anderen Partei einzuholen. Jede Abtretung unter Umgehung dieses Unterabschnitts ist unwirksam.

**8.7 Sonstige Bestimmungen:** Diese Bedingungen und der Auftrag unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Diese Bedingungen, einschließlich der hieran angehängten Anlagen, und der jeweilige Auftrag stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien zu dem hierin angegebenen Vertragsgegenstand dar und ersetzen alle vorherigen Vereinbarungen. Eine Änderung dieses Vertrages ist nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von einem Vertretungsberechtigten oder ordnungsgemäß ermächtigten Vertreter beider Parteien bestätigt wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder des Autorisierten Nutzers werden nicht zum Bestandteil des Vertrages zwischen den Parteien, selbst wenn sie Angebotsanfragen, Aufträgen oder Annahmeerklärungen etc. beigefügt werden und ihnen nicht widersprochen wird und selbst wenn Bazaarvoice die Dienstleistung in Kenntnis der entgegenstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden oder Autorisierten Nutzers erbringt. Sollte eine vertragliche Abrede aus jeglichem Rechtsgrund

unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Abreden davon unberührt. Die Parteien werden sich bemühen, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem, was sie ursprünglich wollten, wirtschaftlich am nächsten kommt. Wird keine Einigung erzielt, gelten zusätzlich die anwendbaren gesetzlichen Regelungen. Dies gilt auch für etwaige Lücken in diesen Bedingungen oder dem Auftrag. Sollte eine Partei die Ausübung eines Rechts oder einer Befugnis nach Eintritt einer Verletzung oder eines Verzugs der anderen Partei in Bezug auf eine Bestimmung dieser Bedingungen verzögern oder unterlassen, gilt dies nicht als Verzicht. Dieser Vertrag wirkt zugunsten der Parteien und ihrer jeweiligen Nachfolger und zulässigen Abtretungsempfänger und ist für sie bindend.

**8.8 Gerichtsstand:** Der Gerichtsstand ist München. Bazaarvoice steht es jedoch frei, den Kunden auch vor dem zuständigen Gericht am Sitz des Kunden zu verklagen.

## Anlage A

### Service Level Agreement

1. **Verfügbarkeitsverpflichtung:** Bazaarvoice wird für die von Bazaarvoice kontrollierten Teile der Website des Kunden, die sich an Endnutzer richten, 99,9 % Verfügbarkeit bereitstellen. Der Verfügbarkeitsanteil wird wie folgt berechnet: (Minuten in einem Kalendermonat insgesamt – Minuten der Nichtverfügbarkeit insgesamt) geteilt durch (Minuten in diesem Kalendermonat insgesamt) x 100.

1.1 Ausnahmen: Bazaarvoice ist nicht dafür verantwortlich, wenn ein Service Level nicht erreicht wird, soweit dies auf einen der nachfolgenden Umstände zurückzuführen ist; in diesem Fall wird die Ausfallzeit der Dienstleistung für die Verfügbarkeitsverpflichtung nicht berücksichtigt:

1.1.1 wenn der Kunde Upgrades, die von Bazaarvoice bereitgestellt werden, nicht installiert oder eine Verantwortlichkeit gemäß dem Vertrag nicht erfüllt, soweit diese Unterlassung die Fähigkeit von Bazaarvoice zur Erbringung der Dienstleistungen beeinträchtigt, unter der Voraussetzung, dass Bazaarvoice alle wirtschaftlich zumutbaren Bemühungen für die Erbringung trotz der Unterlassung durch den Kunden unternimmt.

1.1.2 Umstände, die als höhere Gewalt (Ziffer ~~8.5~~ dieser Bedingungen) in Betracht kommen.

2. **Kommunikation:** Wenn die Dienstleistungen länger als fünf (5) Minuten nicht verfügbar sind, wird Bazaarvoice alle wirtschaftlich zumutbaren Bemühungen unternehmen, um (i) die vom Kunden angegebene Kontaktperson zu benachrichtigen, (ii) die Problemquelle festzustellen und (iii) das Problem zu lösen. Ungeachtet des Vorstehenden hat Bazaarvoice keinerlei Verpflichtung, soweit die Dienstleistungen aufgrund von Handlungen des Kunden (z. B. Codeänderung ohne Benachrichtigung von Bazaarvoice) nicht verfügbar sind.

3. **Moderationsverpflichtung:** Sofern in diesem Abschnitt 3 nichts anderes vorgesehen ist, wird Bazaarvoice alle Beiträge innerhalb von durchschnittlich zweiundsiebzig (72) Stunden nach Eingang, gemessen auf der Grundlage eines Monats, moderieren. Ungeachtet des Vorstehenden gilt die Moderationsverpflichtung innerhalb von 72 Stunden nicht für Beiträge, die Bazaarvoice vernünftigerweise für betrügerisch hält.

4. **Kündigungsoption:** Der Kunde kann den betroffenen Auftrag mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich kündigen, wenn Bazaarvoice die Verfügbarkeitsverpflichtung zwei (2) aufeinanderfolgende Kalendermonate lang oder drei Kalendermonate lang innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nicht erfüllt.

Formatted:

Delete

## ANLAGE B

### DATENVERARBEITUNGSVERTRAG

#### 1. VERTRAGSGEGENSTAND

- (1) Nach Maßgabe des Vertrages erbringt Bazaarvoice Dienstleistungen an den Auftraggeber, die gehostete Online-Kundenbefragungsdienste, Inhaltspersonalisierung und damit verbundene Beratung und Unterstützung („**Dienstleistungen**“) umfassen können.
- (2) Bei der Erbringung der Dienstleistungen an den Auftraggeber gemäß dem Vertrag wird Bazaarvoice ggfs. Geschützte Daten (wie hierin definiert) für den Auftraggeber verarbeiten.
- (3) Die Parteien vereinbaren, dass sie in Bezug auf die Verarbeitung Geschützter Daten, die in Verbindung mit der Erbringung oder dem Erhalt der Dienstleistungen für den Auftraggeber erhoben oder von ihm bereitgestellt werden, die Bestimmungen dieses DVV einhalten werden.

#### 2. DEFINITIONEN

- (1) „**Geeignete Sicherheitsmechanismen**“ bezeichnet diejenigen rechtlich durchsetzbaren Mechanismen für Übermittlungen Personenbezogener Daten, die von Zeit zu Zeit nach den Datenschutzgesetzen gestattet sind.
- (2) Ein Unternehmen „**Kontrolliert**“ ein anderes Unternehmen, wenn es: (A) die Mehrheit der Stimmrechte an diesem Unternehmen hält; (b) ein Gesellschafter oder Aktionär des Unternehmens ist und berechtigt ist, die Mehrheit seines Vorstands oder eines gleichwertigen Geschäftsführungsorgans abzuberufen; (c) ein Gesellschafter oder Aktionär des Unternehmens ist und allein oder gemäß einer Vereinbarung mit anderen Aktionären oder Gesellschaftern eine Mehrheit der Stimmrechte in diesem Unternehmen kontrolliert oder (d) gemäß den Gründungsurkunden oder gemäß einem Vertrag berechtigt ist, einen herrschenden Einfluss auf das Unternehmen auszuüben; und zwei Unternehmen gelten als unter „**Gemeinsamer Kontrolle**“ stehend, wenn ein Unternehmen das andere (direkt oder indirekt) kontrolliert oder beide von demselben Unternehmen (direkt oder indirekt) kontrolliert werden.
- (3) „**Nutzer des Auftraggebers**“ bezeichnet die betroffenen Personen, die in Anlage 2 (in der jeweils geltenden Fassung) aufgeführt sind.
- (4) „**Anfrage einer Betroffenen Person**“ bezeichnet eine Anfrage einer Betroffenen Person zur Ausübung jeglicher Rechte von Betroffenen Personen nach den Datenschutzgesetzen.
- (5) „**Datenschutzgesetze**“ bezeichnet jeweils in Bezug auf den Auftraggeber und/oder Bazaarvoice im Hinblick auf die Dienstleistungen: (i) die Richtlinie und jegliche nationale oder regionale Gesetzgebung, mit der die Richtlinie umgesetzt wird; (ii) die Verordnung (in der Fassung am Datum der Verordnung); (iii) die Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation; (iv) das Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz.
- (6) „**Richtlinie**“ bezeichnet die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.
- (7) „**EWR**“ bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum.
- (8) „**Konzernunternehmen**“ bezeichnet in Bezug auf ein Unternehmen alle rechtlich selbstständigen Unternehmen, die sich jeweils unter Gemeinsamer Kontrolle mit diesem Unternehmen befinden.
- (9) „**Personenbezogene Daten**“, „**verarbeiten/Verarbeitung**“, „**Verantwortlicher**“, „**Auftragsverarbeiter**“, „**Betroffene Person**“ und „**Unterauftragsverarbeiter**“ haben dieselben Bedeutungen wie in den Datenschutzgesetzen.
- (10) „**Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten**“ bezeichnet eine Sicherheitsverletzung, die zu versehentlicher/m oder rechtswidriger/m Vernichtung, Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung von oder Zugriff auf Geschützte(n) Daten führt.

- (11) „**Portal**“ bezeichnet ein Selbstbedienungsportal oder eine sichere Seite, die dem Auftraggeber bereitgestellt wird und ihm ermöglicht, die Angaben zu Auftragsverarbeitern und ihren Standort zu bestätigen (insbesondere in Bezug auf Hosting, Authentizität und E-Mail-Dienste).
- (12) „**Geschützte Daten**“ bezeichnet Personenbezogene Daten in Bezug auf Nutzer des Auftraggebers, die zu jeglicher Zeit im Zusammenhang mit diesem DVV und/oder dem Vertrag von oder für den Auftraggeber an Bazaarvoice oder ihre Auftragnehmer oder Auftragsverarbeiter weitergegeben werden.
- (13) „**Verordnung**“ bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung (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.
- (14) „**Datum der Verordnung**“ bezeichnet das Datum des Inkrafttretens der Verordnung am 25. Mai 2018.
- (15) „**Standardvertragsklauseln**“ bezeichnet die Anlage 3 dieses DVV gemäß dem Beschluss der Europäischen Kommission vom 5. Februar 2010 über Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländern, die kein angemessenes Schutzniveau für Daten bieten.
- (16) „**Aufsichtsbehörde**“ bezeichnet alle lokalen, nationalen oder multinationalen Stellen, Ministerien, Beamte, Parlamente, öffentlichen oder gesetzlichen Personen oder staatlichen oder professionellen Organe, Regulierungs- oder Aufsichtsbehörden, Ausschüsse oder sonstige Organe, die für die Anwendung der Datenschutzgesetze verantwortlich sind.

In diesem DVV:

- (17) werden der Begriff Datenschutzgesetze und alle Begriffe, die in diesen Datenschutzgesetzen definiert werden, durch etwaige Datenschutzgesetze, die diese Datenschutzgesetze und die entsprechenden darin definierten Begriffe von Zeit zu Zeit ersetzen, ändern, erweitern, wieder in Kraft setzen oder konsolidieren, ersetzt oder sie umfassen diese (je nach Lage des Falls).

### **3. AUFGABEN DER PARTEIEN**

- (1) Sofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart wird, bestätigen und erklären die Parteien, dass in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten der Auftraggeber der für die Daten Verantwortliche und Bazaarvoice ein Auftragsverarbeiter ist und dass alle Unterauftragnehmer, die von Bazaarvoice gemäß den hierin vorgesehenen Anforderungen beauftragt werden, Unterauftragsverarbeiter sein werden.
- (2) Soweit die Parteien ausdrücklich und schriftlich vereinbart haben, dass sie als gemeinsame Verantwortliche in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten tätig sein werden, regelt Ziffer 13 dieses DVV die entsprechenden Verantwortlichkeiten der Parteien zur Erfüllung der in den Datenschutzgesetzen vorgesehenen Pflichten.

### **4. DATENVERARBEITUNG**

- (1) Die Verarbeitung Geschützter Daten durch Bazaarvoice für den Auftraggeber richtet sich streng nach den Vorgaben für die Erbringung der gemäß dem Vertrag in Auftrag gegebenen Dienstleistungen. Weitere Angaben zu den Geschützten Daten und den Betroffenen Personen, die für die Erbringung der in Auftrag gegebenen Dienstleistungen erforderlich sind, sind in der Anlage 2 enthalten.

### **5. PFLICHTEN DES AUFTRAGSVERARBEITERS**

- (1) Bazaarvoice wird in Bezug auf Geschützte Daten, die Bazaarvoice für den Auftraggeber als Auftragsverarbeiter verarbeitet:
  - (a) die Geschützten Daten nur im Einklang mit den dokumentierten Anweisungen des Auftraggebers verarbeiten, einschließlich in Bezug auf Übermittlungen Geschützter Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation, es sei denn, dies ist gemäß dem für Bazaarvoice geltenden Recht zwingend vorgeschrieben. In diesem Fall wird Bazaarvoice den Auftraggeber vor der Verarbeitung über diese rechtliche Anforderung benachrichtigen, es sei denn, eine derartige Benachrichtigung ist aus Gründen des öffentlichen Interesses rechtlich verboten. Die Anweisungen des

Auftraggebers können spezifische Anweisungen oder dauerhafte Anweisungen zur allgemeinen Anwendung in Bezug auf die Erfüllung von Bazaarvoices Pflichten aus dem Vertrag sein;

- (b) sicherstellen, dass die zur Verarbeitung Geschützter Daten autorisierten Personen sich zur Geheimhaltung verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen;
- (c) den Auftraggeber unverzüglich benachrichtigen, es sei denn, dies ist gemäß dem geltenden Recht ausdrücklich verboten, wenn Bazaarvoice Folgendes erhält: (i) Anfragen von Betroffenen Personen, wie unter anderem Anfragen auf Einsicht, Korrektur, Löschung, Abbestellung und alle ähnlichen Anfragen, und wird auf keine derartigen Anfragen antworten, sofern Bazaarvoice vom Auftraggeber nicht ausdrücklich hierzu autorisiert wird, oder (ii) eine Beschwerde in Bezug auf die Verarbeitung Geschützter Daten durch Bazaarvoice. Bazaarvoice wird in Bezug auf alle Maßnahmen, die in Bezug auf eine solche Anfrage oder Beschwerde getroffen werden, mit dem Auftraggeber zusammenarbeiten;
- (d) nach Wahl des Auftraggebers alle Geschützten Daten löschen oder an den Auftraggeber zurückgeben:
  - (i) sobald die Verarbeitung von Geschützten Daten durch Bazaarvoice für die Erfüllung ihrer relevanten Pflichten aus diesem DVV nicht mehr erforderlich ist oder
  - (ii) auf Verlangen des Auftraggebers;und vorhandene Kopien löschen, es sei denn, dass nach den Datenschutzgesetzen die Aufbewahrung erforderlich ist, und den Auftraggeber über diese Anforderung informieren;
- (e) dem Auftraggeber alle Informationen bereitstellen, die notwendig sind, um die Erfüllung der in diesem DVV vorgesehenen Pflichten nachzuweisen, und Prüfungen zu gestatten und zu ihnen beizutragen, einschließlich Inspektionen, die vom Auftraggeber oder einem anderen vom Auftraggeber beauftragten Prüfer durchgeführt werden. Zu diesem Zweck kann Bazaarvoice Bescheinigungen, Berichte oder Berichtsauszüge von unabhängigen Stellen (z. B. Prüfern, Kontrolleuren, Datenschutzbeauftragten, IT-Sicherheitsabteilungen, Datenschutzprüfern, Qualitätssicherungsprüfern) oder eine angemessene Zertifizierung aus einer IT-Sicherheits- oder Datensicherheitsprüfung vorlegen.

Ab dem Datum der Verordnung:

- (f) die Unterstützung bereitstellen, die der Auftraggeber benötigt (unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Informationen, die Bazaarvoice zur Verfügung stehen), um die Erfüllung der Pflichten des Auftraggebers nach den Datenschutzgesetzen in Bezug auf Folgendes sicherzustellen:
    - (i) Datenschutz-Folgenabschätzungen (wie dieser Begriff in den Datenschutzgesetzen definiert wird);
    - (ii) vorherige Konsultation mit einer Aufsichtsbehörde bezüglich einer Verarbeitung mit hohem Risiko;
    - (iii) Meldungen an die Aufsichtsbehörde und/oder Mitteilungen an Betroffene Personen durch den Auftraggeber in Bezug auf eine Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten; und
  - (g) den Auftraggeber dabei unterstützen, dass die Erfüllung der Pflichten des Auftraggebers nach der Verordnung im Hinblick auf die Sicherheit der Verarbeitung sichergestellt wird.
- (2) Bazaarvoice wird den Auftraggeber unverzüglich benachrichtigen, wenn eine Anweisung nach ihrer Ansicht die Datenschutzgesetze verletzt; jedoch mit der Maßgabe, dass:
- (a) Bazaarvoice im weitesten nach zwingendem Recht zulässigen Umfang keinerlei Haftung jeglicher Art (ob aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit) oder Sonstigem) für Verluste, Kosten, Aufwendungen oder Verbindlichkeiten trägt, die sich aus der Verarbeitung gemäß den Verarbeitungsanweisungen des Auftraggebers nach Eingang der Benachrichtigung beim Auftraggeber ergeben oder damit zusammenhängen; und
  - (b) diese Ziffer 5 Abs. 2 erst ab dem Datum der Verordnung gilt.

## 6. AUFZEICHNUNGEN, INFORMATIONEN UND PRÜFUNG

- (1) Bazaarvoice wird gemäß den für Bazaarvoice geltenden Datenschutzgesetzen schriftliche Aufzeichnungen über alle Kategorien der Verarbeitungstätigkeiten führen, die für den Auftraggeber ausgeführt werden.
- (2) Bazaarvoice wird ihre Pflichten gemäß Ziffer 5 Abs. 1 (e) erfüllen, sofern der Auftraggeber:
  - (a) Bazaarvoice mit einer angemessenen Frist benachrichtigt, dass ein solches Auskunftersuchen, eine solche Prüfung und/oder Inspektion vom Auftraggeber verlangt wird;
  - (b) sicherstellt, dass alle Informationen, die der Auftraggeber oder sein(e) Prüfer in Zusammenhang mit den Auskunftersuchen, Inspektionen und Prüfungen erhält bzw. erhalten oder die von ihm bzw. ihnen generiert werden, streng vertraulich behandelt werden (außer bei einer Offenlegung gegenüber der Aufsichtsbehörde oder wie dies anderweitig nach den Datenschutzgesetzen erforderlich ist); und
  - (c) sicherstellt, dass die Prüfung oder Inspektion während der üblichen Geschäftszeiten stattfindet und Bazaarvoices Geschäftsbetrieb, der Geschäftsbetrieb der Unterauftragsverarbeiter und der Geschäftsbetrieb sonstiger Auftraggeber von Bazaarvoice dadurch so wenig wie möglich gestört wird,  
  
und vorausgesetzt, dass nicht mehr als eine Prüfung oder Inspektion dieser Art innerhalb von 12 Monaten durchgeführt wird, es sei denn, dass dies von einer zuständigen Aufsichtsbehörde verlangt wird.

## 7. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

- (1) Der Auftraggeber bestätigt, dass die Erbringung der Dienstleistungen durch Bazaarvoice den Einsatz von Unterauftragsverarbeitern erfordert. Der Auftraggeber gewährt Bazaarvoice hiermit eine allgemeine Ermächtigung zur Unterauftragsverarbeitung, um die Erbringung der Dienstleistungen an Dritte, wie Datenzentumbetreiber, E-Mail-Dienstanbieter, Anbieter von Betrugserkennungs-/Authentizitätsdiensten und ausgelagerte Support-Anbieter, zu unterstützen; dies jedoch stets mit der Maßgabe, dass:
  - (a) Bazaarvoice den Auftraggeber über alle Unterauftragsverarbeiter, die an der Erbringung der Dienstleistungen beteiligt sind, über das Portal auf dem Laufenden hält;
  - (b) Bazaarvoice den Auftraggeber über alle beabsichtigten Änderungen betreffend die Aufnahme oder Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern benachrichtigt, indem der in Ziffer 14 benannte Ansprechpartner informiert wird und der Auftraggeber somit Gelegenheit erhält, diesen Änderungen aus nachvollziehbaren Gründen aufgrund der Nichteinhaltung oder einer wesentlichen Gefahr der Nichteinhaltung der Datenschutzgesetze durch den Auftraggeber zu widersprechen;
  - (c) allen Unterauftragsverarbeitern im Wege eines Vertrages oder einer sonstigen rechtsverbindlichen Vereinbarung Pflichten auferlegt werden, die im Wesentlichen mindestens den gleichen Schutz für die gegenständlichen Geschützten Daten bieten, wie die in diesem DVV vorgesehenen Pflichten, insbesondere indem ausreichende Garantien für die Umsetzung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen vorgesehen werden, sodass die Verarbeitung die Anforderungen (i) dieses DVV und (ii) der Datenschutzgesetze erfüllt. Wenn der Unterauftragsverarbeiter seine Datenschutzpflichten nicht erfüllt, ist Bazaarvoice gegenüber dem Auftraggeber für die Erfüllung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters gemäß den Bedingungen des Vertrages weiterhin voll haftbar.
- (2) Wenn der Auftraggeber seinen Sitz im EWR oder in der Schweiz hat und Bazaarvoice einen Unterauftragsverarbeiter in einem Land einsetzt, in dem kein angemessener Datenschutz besteht, und in Bezug auf den Unterauftragsverarbeiter keine alternativen Geeigneten Sicherheitsmechanismen vorhanden sind, erteilt der Auftraggeber Bazaarvoice hiermit den Auftrag und die Anweisung, die Standardvertragsklauseln mit einem Unterauftragsverarbeiter, dessen Sitz sich nicht innerhalb des EWR befindet, für den Auftraggeber zu unterzeichnen.

## **8. TECHNISCHE/ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN**

- (1) Bazaarvoice wird in Bezug auf die Verarbeitung Geschützter Daten auf eigene Kosten und Aufwendungen diejenigen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen und beibehalten, die in der Anlage 1 festgelegt sind; sowie – unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung – diejenigen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Unterstützung des Auftraggebers, soweit dies möglich ist, damit der Auftraggeber seine Pflichten bezüglich der Beantwortung von Anfragen von Betroffenen Personen in Bezug auf Geschützte Daten erfüllt.
- (2) Technische und organisatorische Maßnahmen können durch technische Fortschritte und zukünftige Entwicklungen beeinflusst werden. Deshalb ist es Bazaarvoice gestattet, diesbezüglich angemessene alternative Maßnahmen zu treffen. Die alternativen Maßnahmen dürfen jedoch kein geringeres Sicherheitsniveau als das für diese Maßnahmen in den Datenschutzgesetzen vorgesehene Sicherheitsniveau bieten. Wesentliche Änderungen müssen angemessen dokumentiert und dem Auftraggeber mitgeteilt werden.

## **9. DATENÜBERMITTLUNGEN**

- (1) Der Auftraggeber bestätigt, dass die Erbringung der Dienstleistungen gemäß dem Vertrag von Zeit zu Zeit die Übermittlung oder Verarbeitung Geschützter Daten in Länder außerhalb des EWR erfordern kann.
- (2) Bazaarvoice wurde bezüglich der Einhaltung des EU-US Privacy Shield und des Schweizer-US Privacy Shield zertifiziert und verpflichtet sich bei der Nutzung von Geschützten Daten gemäß diesem DVV, einschließlich in Bezug auf Weiterübermittlungen (wie nach den Privacy-Shield-Grundsätzen bestimmt), zur Einhaltung der Privacy-Shield-Grundsätze.
- (3) Für den Fall, dass
  - (a) der EU-US Privacy Shield oder der Schweizer-US Privacy Shield (je nach Lage des Falls) nicht mehr als Datenübermittlungsmechanismus gilt, der von einer zuständigen Stelle als Geeigneter Sicherheitsmechanismus anerkannt wird; und/oder
  - (b) Bazaarvoice oder ein von Bazaarvoice beauftragter Unterauftragsverarbeiter Geschützte Daten in oder aus einem Land außerhalb des EWR (außer den Vereinigten Staaten) verarbeitet,dann gelten für derartige direkte oder indirekte Übermittlungen von Geschützten Daten die Standardvertragsklauseln.
- (4) Auf der Grundlage des Auftrags, den der Auftraggeber in Ziffer 7 Abs. 2 erteilt, gelten für den Fall, dass ein Unterauftragsverarbeiter seinen Sitz außerhalb des EWR hat, zwischen dem Unterauftragsverarbeiter und Bazaarvoice, die für den Auftraggeber handelt, die Standardvertragsklauseln.
- (5) Die Bestimmungen dieses DVV stellen in Bezug auf Übermittlungen die Anweisungen des Auftraggebers dar.

## **10. PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS**

- (1) Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle Geschützten Daten, die Nutzer des Auftraggebers betreffen und die an Bazaarvoice weitergegeben oder Bazaarvoice zur Verfügung gestellt wurden, gemäß den Datenschutzgesetzen erhoben oder zur Verfügung gestellt wurden, einschließlich in Bezug auf alle erforderlichen Informationen, Transparenz und Einwilligungen, und dass die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Geschützten Daten durch Bazaarvoice für den Auftraggeber gemäß diesem DVV nicht zu einer Umgehung der Datenschutzgesetze führen.
- (2) Der Auftraggeber gewährleistet und versichert, dass: (a) alle Anweisungen, die er Bazaarvoice in Bezug auf Geschützte Daten erteilt, immer im Einklang mit den Datenschutzgesetzen stehen werden; (b) der Auftraggeber seine Zustimmung zu einer Änderung dieses DVV, die von Bazaarvoice verlangt wird, um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen und Bazaarvoice (und alle Unterauftragsverarbeiter) die Datenschutzgesetze einhalten können, nicht ohne triftigen Grund verweigern, verzögern oder an Bedingungen knüpfen wird.

## **11. MELDEPFLICHTVERLETZUNGEN**

- (1) Bazaarvoice muss den Auftraggeber in jedem Fall unverzüglich benachrichtigen, sobald sie Kenntnis von einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten oder einer Verletzung der im Vertrag vorgesehenen Spezifikationen erhält, und dem Auftraggeber Einzelheiten zu jeder Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten bereitstellen.
- (2) Es wird anerkannt, dass gemäß den Datenschutzgesetzen eine Pflicht zur Bereitstellung von Informationen bestehen kann, falls Geschützte Daten verloren gehen oder unrechtmäßig eingesehen/offengelegt werden. Demnach sollte der Auftraggeber über derartige Vorfälle unabhängig vom Grund benachrichtigt werden. Dies gilt auch für schwerwiegende Betriebsunterbrechungen oder sonstige Unregelmäßigkeiten bei der Handhabung Geschützter Daten des Auftraggebers. Bazaarvoice wird in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber angemessene Maßnahmen treffen, um die Daten zu sichern und mögliche nachteilige Folgen für die betroffenen Parteien zu mindern. Soweit der Auftraggeber Meldepflichten gegenüber einer Aufsichtsbehörde hat, unterstützt Bazaarvoice den Auftraggeber diesbezüglich.

## **12. LÖSCHUNG VON DATEN**

- (1) Sollte der Auftraggeber Bazaarvoice einen schriftlichen Löschungsauftrag erteilen, ist Letztere befugt und verpflichtet, spätestens eine Woche nach Erhalt des Auftrags mit der dauerhaften Löschung zu beginnen, es sei denn, die Datenschutzgesetze sehen die Aufbewahrung der Geschützten Daten vor.
- (2) Wenn der Auftraggeber innerhalb der vertraglichen Frist weder die Rückgabe noch die Löschung der Geschützten Daten verlangt hat, kann Bazaarvoice die Geschützten Daten des Auftraggebers nach Ablauf oder Kündigung des Vertrags löschen.
- (3) Dokumentation, die als Nachweis über die angemessene und vertragsgemäße Ausführung der Datenverarbeitung dient, ist von Bazaarvoice über die Laufzeit des Vertrags hinaus gemäß den jeweiligen Aufbewahrungsplänen aufzubewahren.

## **13. VERANTWORTLICHKEITEN ALS GEMEINSAM VERANTWORTLICHE**

- (1) Wenn die Parteien ausdrücklich und schriftlich vereinbart haben, in Bezug auf die Verarbeitung Geschützter Daten als gemeinsam Verantwortliche zu handeln, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, (i) den Betroffenen Personen die angemessenen Mitteilungen und Transparenz in Bezug auf die Verarbeitung ihrer Daten gemäß den Datenschutzgesetzen bereitzustellen, einschließlich der wesentlichen Regelungen der Vereinbarung über die Tätigkeit als gemeinsam Verantwortliche zwischen dem Auftraggeber und Bazaarvoice; und (ii) den Betroffenen Personen einen Hauptsprechpartner bereitzustellen, und alle darauffolgenden Kommunikationen zur Beantwortung von Anfragen von Nutzern des Auftraggebers zu verwalten, die gemäß den Datenschutzgesetzen gestellt werden und sich auf Geschützte Daten beziehen, insbesondere auf die Einsichtnahme, Korrektur, Löschung, Beschränkung der Verarbeitung und Datenportabilität der Geschützten Daten. Bazaarvoice wird die Kooperation bereitstellen, die im Hinblick auf ihre Aufgabe und die ihr zur Verfügung stehenden technischen und organisatorischen Maßnahmen angemessener Weise verlangt wird.
- (2) Sofern und soweit die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren, wird jede Partei sicherstellen, dass sie selbst alle übrigen Voraussetzungen der Verordnung erfüllt, die für ihre Verarbeitung Personenbezogener Daten gelten, wenn die Parteien als gemeinsam Verantwortliche tätig sind.
- (3) Sofern und soweit die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren, wird jede Partei, soweit dies eine Tätigkeit betrifft, für die die Parteien als gemeinsam Verantwortliche handeln, die andere unverzüglich schriftlich benachrichtigen und ihr angemessene Einzelheiten über etwaige Beschwerden, Prüfungen, Ermittlungen oder Anfragen Dritter (sei es von einer Aufsichtsbehörde, einer Betroffenen Person oder anderweitig) bereitstellen, die eine mögliche Verletzung der Datenschutzgesetze feststellen, behaupten oder diesbezüglich anfragen, und die Parteien werden diesbezüglich angemessen miteinander kooperieren.

## **14. MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen zu Angelegenheiten, die unter diesen DVV fallen, sind an die hierin angegebenen Ansprechpartner zu senden:

Falls die Mitteilung an Bazaarvoice gesendet wird:

Bazaarvoice, Inc.  
10901 Stonelake Blvd,  
Austin, Texas 78759  
z. Hd.: Angela Boswell, Data Protection Officer (Datenschutzbeauftragte), EMEA  
[privacy@bazaarvoice.com](mailto:privacy@bazaarvoice.com)

Falls die Mitteilung an den Auftraggeber gesendet wird:

[Name des Auftraggebers]  
[Adresse]  
z. Hd.: [Name des/der Datenschutzbeauftragten]  
E-Mail: [E-Mail-Adresse]

## 15. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- (1) Ziffern 1 bis 15 (einschließlich) bestehen nach einer Kündigung (aus jeglichem Grund) oder dem Ablauf dieses DVV fort und gelten:
  - (a) im Fall der Ziffern 12 und 15 Abs. 1 (einschließlich) unbefristet und
  - (b) im Fall aller Ziffern dieses DVV außer den Ziffern 12 und 15 Abs. 1 (einschließlich) bis zum Ablauf von 12 Monaten ab der Kündigung oder dem Ablauf dieses DVV,  
  
jedoch stets mit der Maßgabe, dass die Kündigung oder der Ablauf aller Ziffern dieses DVV außer den Ziffern 12 und 15 Abs. 1 (einschließlich) etwaige erworbene Rechte oder Rechtsbehelfe einer Partei gemäß einer dieser Ziffern zum Zeitpunkt der Kündigung oder des Ablaufs unberührt lässt.
- (2) Dieser DVV einschließlich der hier angehängten Anlagen stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich des hierin vorgesehenen Gegenstands dar und ersetzt alle vorherigen Kommunikationen, Zusicherungen, Abmachungen und Verträge, ob mündliche, elektronische oder schriftliche.
- (3) Änderungen und Ergänzungen dieses DVV und aller seiner Bestandteile erfordern eine schriftliche Vereinbarung und eine ausdrückliche Erklärung darüber, dass es sich um eine Änderung oder Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- (4) Das für diesen DVV geltende Recht und der Gerichtsstand sind das Recht und der Gerichtsstand des Vertrages.

FÜR BAZAARVOICE, INC

FÜR DEN AUFTRAGGEBER

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Datum

## Anlage 1

### Zusammenfassung der technischen/organisatorischen Maßnahmen

Technische und organisatorische Mindestmaßnahmen, die von Bazaarvoice für die Sicherheit und den Schutz der Geschützten Daten zu treffen sind.

#### 1. Verhinderung von unbefugtem Zutritt zu Geschäftsräumen und Einrichtungen, die für die Verarbeitung personenbezogener Daten genutzt werden.

*Maßnahmen:*

- a) Der physische Zutritt zu Unternehmensstandorten wird über Zutrittsausweise kontrolliert, die die Mitarbeiter stets bei sich tragen müssen. Alle Mitarbeiter und Auftragnehmer, die physischen Zutritt zum Standort haben müssen, erhalten diesen Zutritt im Rahmen des Verfahrens für die Einarbeitung neu eingestellter Mitarbeiter, das von People Operations kontrolliert wird, und nach ihrer Trennung von dem Unternehmen werden im Rahmen eines ebenfalls von People Operations betriebenen Abmeldeverfahrens Berechtigungen für Ausweise/Schlüssel eingezogen.
- b) Verkäufer, Auftragnehmer und sonstige Besucher, die einen vorübergehenden Zutritt zum Standort benötigen, werden kontrolliert und überwacht. Alle Vertragsarbeiter müssen sich bei der Sicherheitszentrale anmelden; dort wird ein Ausweis ausgestellt, der den Zutritt nur zu Hauptbürobereichen gestattet. Besucher melden sich bei der Sicherheitszentrale, erhalten einen vorläufigen Besucher-Identifizierungsanhänger und müssen stets begleitet werden.
- c) Insbesondere im Hinblick auf kritische IT-Bereiche (Verteilerschränke, Datenzentrum und Co-Location-Anlagen) ist der physische Zutritt nur Personen gestattet, die einen legitimen betrieblichen Grund hierfür haben (IT-Tätigkeiten, Netzwerkingenieure, Systemadministratoren etc.), und wird von People Operations mit Genehmigungen vom VP der IT verwaltet. Die Türen der Co-Location-Anlage und MDF werden stets abgeschlossen und sind nur über programmierte Zutrittsausweise zugänglich. Besucher und Auftragnehmer, die vorläufigen Zutritt zu kritischen IT-Bereichen benötigen, müssen sich beim Betreten im Besucherbuch eintragen und stets von einem Mitarbeiter mit der erforderlichen Autorisierung und der erforderlichen Zugangsberechtigung begleitet werden. Das IT-Management prüft quartalsweise die Ausweiszutrittsliste auf unbefugte oder gekündigte Mitarbeiter. Außerdem wird quartalsweise ein generischer Ausweis im kritischen IT-Bereich getestet und die Ergebnisse werden im monatlichen Fehlerbericht erfasst.
- d) Nur Mitarbeiter der Unterauftragnehmer haben Zugriff auf die Server-/Betriebsdatenebene, da die physischen Betriebspflichten in den Verantwortungsbereich der Hosting-Anbieter fallen. Dieser Zugriff wird mithilfe eines biometrischen Fingerabdruck-Scanners und Zutrittskontrollkarten (Proximity Access Cards, PAC) oder durch ähnliche Maßnahmen verifiziert.
- e) Zutrittskontrollen verhindern den Zugang unbefugter Mitarbeiter zu kritischen technischen Bereichen, wenn sie nicht von einer angemessen autorisierten Person begleitet werden.
- f) Der Zugang wird stets protokolliert und streng überwacht. Für Hosting-Anbieter wird der Zugriff auf die Betriebsumgebung des Datenzentrums mithilfe von biometrischen Fingerabdruck-Scannern und Zutrittskontrollkarten streng kontrolliert.
- g) Alle Inspektions-Logbücher über den Zutritt zum Datenzentrum (Besucher, Lieferanten und Gäste) werden regelmäßig geprüft; diese Prüfung wird monatlich überprüft und vom Leiter des Datenzentrums paraphiert.
- h) Überwachungskameras mit CCTV-Kameras/digitalen Videoaufzeichnungsgeräten (DVRs) oder ähnliche Sicherheitsmaßnahmen werden in den Inspektionszonen in allen internen und externen Einrichtungen verwendet.

## 2. Verhinderung von unbefugtem Zugriff auf IT-Systeme.

### *Maßnahmen:*

- a) Keine gemeinsamen Anmeldungen oder Konten.
- b) Passworte müssen mindestens 8 Zeichen haben und mindestens drei der vier Komplexitätsanforderungen erfüllen. Sie müssen alle 90 Tage geändert werden und die letzten 10 Passworte können nicht benutzt werden.
- c) Der Zugriff auf die Datenzentren erfordert eine Zwei-Faktor-Authentifizierung. Alle Anmeldungen, Abmeldungen und Fehler werden protokolliert.
- d) Der Zugriff auf IT-Systeme (Netzwerkausstattung, Geräte, Server und Anwendungen) wird in der Richtlinie zur Verwaltung des Zugriffs von Nutzern geregelt. Aufgabentrennung ist für alle Systeme vorhanden, für die der Zugriff von verschiedenen Personen mit den hierfür erforderlichen Unternehmensberechtigungen verlangt, genehmigt und gewährt wird. Es sind Verfahren vorhanden, damit Rechte an Systemen je nach betrieblicher Notwendigkeit gewährt werden, die betriebliche Notwendigkeit quartalsweise bestätigt wird, Zuständigkeiten anhand von neuen Aufgabenverteilungen innerhalb des Unternehmens aktualisiert werden und der Zugang nach Kündigung widerrufen wird. Es wird auf alle Systeme über eine einmalige ID mit starker Authentifizierung und spezifischen Passwörterstellungsregeln zugegriffen.
- e) Der Fernzugriff auf die Unternehmensinfrastruktur von Bazaarvoice wird über ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) mit Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert. Der Zugriff auf das VPN wird nur Mitarbeitern von Bazaarvoice gewährt, über Active Directory kontrolliert und durch die Neueinstellungs-/Kündigungsverfahren von People Operations verwaltet.
- f) Bazaarvoices drahtloses Netzwerk wird gemäß den Industriestandards gesichert und verfügt über einen mindestens 128 Bit langen Schlüssel. Es werden zwei Drahtlosnetzwerke zur Verfügung gestellt, eines für Gäste mit einem öffentlichen Passwort im Intranet und eines für Mitarbeiter mit Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk, bei dem der Zugriff durch IT-Personal auf autorisierten Geräten vorab konfiguriert wird.

## 3. Datenzugriffskontrollen

### *Maßnahmen:*

- a) Nur autorisierte Nutzer haben Zugriff auf Daten, die sich in ihrem Verantwortungsbereich befinden, und bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten muss gewährleistet sein, dass diese Daten ohne die geeignete Autorisierung nicht gelesen, kopiert, verändert oder gelöscht werden können.
- b) Nur Mitarbeiter, die im Betriebsbereich tätig sind, sind autorisiert, auf die Datenbank zuzugreifen und sie zu verwalten, sowie Daten zu verändern und zu löschen. Die Logins und alle Zugriffe auf die Datenbank durch Mitarbeiter, die im Betriebsbereich tätig sind, werden protokolliert.
- c) Der Implementierungstechniker, der dem Auftraggeber zugeordnet ist, hat Zugriff auf die Daten des Auftraggebers und kann diese einsehen und verarbeiten, jedoch nur mithilfe von Werkzeugen von Bazaarvoice und nicht über die Schnittstelle des Datenbankverwaltungssystems. Alle Änderungen der Daten, die mithilfe dieser Werkzeuge vorgenommen werden, werden protokolliert.
- d) Die Qualitätssicherung hat eine Kopie der Betriebsdaten des Auftraggebers, die einer Prüfung unterzogen werden; dies ist jedoch nur eine Datenkopie. Die Qualitätssicherung ist nicht autorisiert, Betriebsdaten zu ändern oder zu löschen.

## 4. Offenlegungskontrolle

### *Maßnahmen:*

- a) Die Daten in den Datenbanken von Bazaarvoice werden (falls erforderlich) während der Übermittlung zwischen dem für die Daten Verantwortlichen und Bazaarvoice mithilfe einer SSL-Verschlüsselung geschützt.
- b) Das Token, das einem Nutzer einmalig zugeteilt wird und zur Identifizierung des Nutzers dient, wird vor der Übermittlung an Bazaarvoice mithilfe eines einmaligen, Auftraggeber-spezifischen SHA-256-Tokens (oder eines MD5-Hashs, wenn SHA-256 vom Auftraggeber nicht unterstützt wird) verschlüsselt; dieses Token wird dem Auftraggeber als Schlüssel bereitgestellt.

## 5. Eingabekontrolle

*Maßnahmen:*

- a) Die auf Servern ausgeführten Verwaltungsaufgaben werden von der Abteilung für Betriebstätigkeiten protokolliert; dies umfasst auch die Bash- und Login-Historie.
- b) Alle Datenmanipulationen, wie Hinzufügung, Löschung, Genehmigung oder Ablehnung von Inhaltsdaten, werden mithilfe von Bazaarvoices System für die Moderation von Inhalten protokolliert.
- c) Die Protokollierung aller Datenveränderungen wird ebenfalls über Bazaarvoices Workbench-Werkzeug vorgenommen.

## 6. Aufgabenkontrolle

Personenbezogene Daten werden nur für die zuständige Stelle (Verantwortlicher) auf ausdrückliche Anweisung der zuständigen Stelle (Verantwortlicher) verarbeitet.

*Maßnahmen:*

- a) Falls erlaubt, werden für alle neuen Mitarbeiter Hintergrundprüfungen durchgeführt.
- b) Diese Hintergrundprüfungen sind auch für alle Lieferanten von Bazaarvoice erforderlich und müssen von ihnen durchlaufen werden.
- c) Es gibt Schulungskurse für neue Mitarbeiter der Abteilung für Betriebstätigkeiten. Neue Mitarbeiter haben nur beschränkte Zugriffsrechte, bis die Schulungsmaßnahmen in der ersten Arbeitswoche abgeschlossen wurden.
- d) Alle Arbeiten werden nach dem Vier-Augen-Prinzip (*Peer Review*) überprüft, sodass sichergestellt wird, dass alle Systemänderungen vorab von zwei Personen geprüft werden.
- e) Ein Verstoß gegen die Protokolle und Verfahren des Unternehmens führt, sofern er schwerwiegend ist, zu unverzüglichen Sanktionen bis hin zum Widerruf aller Zugriffsrechte und gegebenenfalls zur Kündigung.

## 7. Verfügbarkeitskontrolle

*Maßnahmen:*

- a) Bazaarvoice verfügt über einen Unternehmenskontinuitätsplan, der für Verfahren gilt, die für Bazaarvoices Betriebstätigkeiten unerlässlich sind, und soll dafür sorgen, dass Personenbezogene Daten vor versehentlicher Vernichtung oder Verlust geschützt werden.
- b) Bazaarvoice verwendet außerdem Ausfallsicherungssysteme, damit der Betrieb nicht unterbrochen wird, wenn im primären Datenzentrum ein Katastrophenereignis eintritt. Die Produktionsdatenbanken werden in Echtzeit an geografisch verteilten Standorten repliziert. Es werden täglich Sicherungskopien der Daten angefertigt.
- c) Alle Betriebsserver sind an Diesel-betriebene Sicherungsgeneratoren mit ausreichend Treibstoff angeschlossen, damit sie im Fall eines Stromausfalls so lange wie nötig laufen.
- d) Virenschutz ist auf allen Desktop- und Laptop-Computern im Bazaarvoice-Netzwerk erforderlich. Es gibt auf unseren Servern keine Antivirenprogramme, da es sich um Linux-Server handelt. Es werden

jedoch in allen Unternehmensnetzwerken Systeme zur Feststellung unbefugten Eindringens (*Intrusion Detection Systems*, IDS) verwendet, damit vor Angriffen gewarnt wird.

- e) Die Wiederherstellung von Sicherungskopien wird regelmäßig getestet.
- f) Alle Quellcode-, Hersteller- und Konfigurationselemente werden in einem Quellcodearchiv verwaltet, das sich in einem Datenzentrum der Stufe 1 befindet und täglich an zwei geografisch verteilten Standorten gesichert wird.

## 8. Sicherheitstests und -beurteilung

*Maßnahmen:*

- a) Es werden quartalsweise externe Anfälligkeitsprüfungen von einem dritten ASV auf allen nach außen gerichteten IPs durchgeführt. Die Ergebnisse werden dokumentiert, vom ISO und dem IT-Compliance-Programm-Manager und geprüft und die festgestellten Mängel werden als Helpdesk-Tickets zur Behebung geöffnet. Kritische und hoch eingestufte festgestellte Mängel werden innerhalb von 30 Tagen – abhängig von der Umgebungsauswirkung – geschlossen und informative Feststellungen werden von Fall zu Fall gemäß den Risikomanagementverfahren behandelt. Der Netzwerkdienst wird bei jeder Anfälligkeit deaktiviert, die je nach Risiko nicht innerhalb des zulässigen Zeitrahmens geschlossen werden kann.
- b) Ein externer Eindringungstest wird jährlich von einem Dritten durchgeführt. Die Ergebnisse werden dokumentiert, vom IT-Compliance-Programm-Manager und dem ISO geprüft und die festgestellten Mängel werden im Helpdesk-System dokumentiert und nach dem Änderungsmanagementverfahren innerhalb von 30 Tagen behoben.
- c) Sicherheitsereignisprotokolle von Antivirus-Software, IDS/IPS, VPN, Patch-Management-Software, Web-Proxies, Firewalls, Spam-Filtern und Verzeichnisservern werden über Protokoll-Management-Software erfasst und bei Bedarf von IT-Personal analysiert. Kritische Ereignisse lösen automatisierte Warnsignale aus. Verdächtige Protokollereignisse werden vom IT-Compliance-Programm-Manager und dem ISO geprüft und gemäß den Störfallmanagementverfahren behandelt.
- d) System- und Anwendungsereignisse und Prüfungsaufzeichnungen, wie fehlgeschlagene Ereignisse, wichtige erfolgreiche Ereignisse, Herunterladen großer Dateien, Häufigkeit von Transaktionen, Anwendungsfehler, Konfigurationsänderungen, Authentifizierungsversuche, Dateizugriffe, Kontoänderungen und Verwendung von Privilegien werden über Protokoll-Management-Software protokolliert und bei Bedarf von IT- und Entwicklungspersonal analysiert. Kritische Ereignisse lösen automatisierte Warnsignale aus. Verdächtige Protokollereignisse werden vom IT-Compliance-Programm-Manager und dem ISO geprüft und gemäß den Störfallmanagementverfahren behandelt.
- e) Die Protokolle werden für einen Zeitraum von 30 Tagen für alle Systemereigniseinträge, 1 Jahr für Sicherheitsereigniseinträge und 1 Jahr für alle Einträge, die Informationen zu einem Sicherheitsvorfall erfassen, aufbewahrt. Die Protokolle werden mit einer separaten Protokollinfrastruktur aufbewahrt.

## 9. Trennungskontrolle

*Maßnahmen:*

- a) Die Daten des Auftraggebers in unseren Datenzentren werden logisch getrennt und mithilfe einer einmaligen Kunden-ID gespeichert.
- b) Auf die Daten anderer Auftraggeber kann unter keinen Umständen zugegriffen werden.
- c) Für Prüfungen und zur Qualitätssicherung verwendet Bazaarvoices eine Kopie der Daten des Auftraggebers.
- d) Aufgrund der Art ihrer Aufgabe haben die Mitarbeiter der Abteilung für Betriebstätigkeiten unbeschränkten Zugriff auf die Daten des Auftraggebers.

- e) Implementierungstechniker haben nur Zugriff auf die Daten, die sich auf die Projekte beziehen, für die sie verantwortlich sind, und dies auch nur über Werkzeuge, die von Bazaarvoice zur Verfügung gestellt werden.

## Anlage 2

### Weitere Angaben zur Art der Daten und den Kategorien Betroffener Personen

#### 1. Arten Geschützter Daten:

Die Geschützten Daten umfassen in Bezug auf Nutzer des Auftraggebers:

1. Identifikatoren: E-Mail-Adresse, IP-Adresse, einmaliger BV-Identifikator, Gerätefingerabdruck;
2. Inhaltsdaten: vergebene Ratings, Inhalt von Bewertungen (Text/Foto/Video), Fragen, Antworten, Spitzname;
3. demografische Informationen: Standort, Altersgruppe, Geschlecht, sonstige Auftraggeber-spezifische demografische Angaben;
4. verhaltensrelevante Daten, wie Produktinteressen, Informationen zur Navigation auf der Website, Transaktionsdaten, z. B. Online-Einkäufe, Website-Registrierungen.

#### 2. Datensubjekte

1. Endnutzer der Websites, mobilen Apps und sonstigen Online-Funktionen des Auftraggebers, Interessenten und potenzielle Endnutzer und Kunden des Auftraggebers;
2. Besucher auf der/den Website(s) des Auftraggebers und/oder Nutzer der mobilen Apps des Auftraggebers

Bezugnahmen auf den Auftraggeber in dieser Anlage umfassen auch die Konzernunternehmen des Auftraggebers.

#### 3. Für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche Verarbeitung

Dienstleistung	Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten	Datenkategorien			
		Identifikatoren	Inhalt	Demografische Angaben	Verhalten
<b>Conversations</b>	Erhebung von Inhalt	x	x	x	x
(beinhaltet Ratings & Reviews, Questions & Answers, Campaigns, Connections und Brand Edge)	Anzeige von Inhalt	x			x
	Workbench	x	x	x	x
	Post Interaction E-Mail	x			x
	E-Mail-Mitteilungen	x			
	Seller Reviews	x			x
	Fotos/Videos hochladen	x	x		x
	Bazaarvoice Analytics	x		x	x
	Anwendungen für Facebook	x	x		
	Authentizität/Betrugserkennung	x	x		x
	Von Bazaarvoice gehostete Authentifizierung	x			
<b>Sampling</b>		x	x	x	x
<b>Curations</b>		x	x		x
<b>Beratung und Support</b>	Client Care	x	x	x	x
	Client Success	x	x	x	x
	Beratungsleistungen	x	x	x	x
	Managed Services	x	x	x	x

### Anlage 3

#### Standardvertragsklauseln (Auftragsverarbeiter)

gemäß Artikel 26 Absatz 2 der Richtlinie 95/46/EG für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter, die in Drittländern niedergelassen sind, in denen kein angemessenes Schutzniveau gewährleistet ist

Bezeichnung der Organisation (Datenexporteur): .....

Anschrift: .....

Tel.: ..... ; Fax: ..... ; E-Mail: .....

Weitere Angaben zur Identifizierung der Organisation

.....  
(„Datenexporteur“)

und

Bazaarvoice, Inc.

10901 Stonelake Blvd, Austin, Texas 78759 USA

Tel.: (512) 551-6000; E-Mail: legal@bazaarvoice.com

Weitere Angaben zur Identifizierung der Organisation:

.....  
(„Datenimporteur“)

(die „Partei“, wenn eine dieser Organisationen gemeint ist, die „Parteien“, wenn beide gemeint sind)

VEREINBAREN folgende Vertragsklauseln („Klauseln“), um angemessene Garantien hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre, der Grundrechte und der Grundfreiheiten von Personen bei der Übermittlung der in Anhang 1 zu diesen Vertragsklauseln spezifizierten personenbezogenen Daten vom Datenexporteur an den Datenimporteur zu bieten.

## Klausel 1

### **Begriffsbestimmungen**

Im Rahmen der Vertragsklauseln gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- a) die Ausdrücke „*personenbezogene Daten*“, „*besondere Kategorien personenbezogener Daten*“, „*Verarbeitung*“, „*für die Verarbeitung Verantwortlicher*“, „*Auftragsverarbeiter*“, „*betroffene Person*“ und „*Kontrollstelle*“ entsprechen den Begriffsbestimmungen der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr;
- b) der „*Datenexporteur*“ ist der für die Verarbeitung Verantwortliche, der die personenbezogenen Daten übermittelt;
- c) der „*Datenimporteur*“ ist der Auftragsverarbeiter, der sich bereit erklärt, vom Datenexporteur personenbezogene Daten entgegenzunehmen und sie nach der Übermittlung nach dessen Anweisungen und den Bestimmungen der Klauseln in dessen Auftrag zu verarbeiten und der nicht einem System eines Drittlandes unterliegt, das angemessenen Schutz im Sinne von Artikel 25 Absatz 1 der Richtlinie 95/46/EG gewährleistet;
- d) der „*Unterauftragsverarbeiter*“ ist der Auftragsverarbeiter, der im Auftrag des Datenimporteurs oder eines anderen Unterauftragsverarbeiters des Datenimporteurs tätig ist und sich bereit erklärt, vom Datenimporteur oder von einem anderen Unterauftragsverarbeiter des Datenimporteurs personenbezogene Daten ausschließlich zu dem Zweck entgegenzunehmen, diese nach der Übermittlung im Auftrag des Datenexporteurs nach dessen Anweisungen, den Klauseln und den Bestimmungen des schriftlichen Unterauftrags zu verarbeiten;
- e) der Begriff „*anwendbares Datenschutzrecht*“ bezeichnet die Vorschriften zum Schutz der Grundrechte und Grundfreiheiten der Personen, insbesondere des Rechts auf Schutz der Privatsphäre bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, die in dem Mitgliedstaat, in dem der Datenexporteur niedergelassen ist, auf den für die Verarbeitung Verantwortlichen anzuwenden sind;
- f) die „*technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen*“ sind die Maßnahmen, die personenbezogene Daten vor der zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, dem zufälligen Verlust, der Änderung, der unberechtigten Weitergabe oder dem unberechtigten Zugang, insbesondere wenn die Verarbeitung die Übermittlung der Daten über ein Netzwerk umfasst, und vor jeder anderen Form der unrechtmäßigen Verarbeitung schützen sollen.

## Klausel 2

### **Einzelheiten der Übermittlung**

Die Einzelheiten der Übermittlung, insbesondere die besonderen Kategorien personenbezogener Daten, sofern vorhanden, werden in Anhang 1 erläutert, der Bestandteil dieser Klauseln ist.

## Klausel 3

### **Drittbegünstigtenklausel**

- 1. Die betroffenen Personen können diese Klausel sowie Klausel 4 Buchstaben b bis i, Klausel 5 Buchstaben a bis e und g bis j, Klausel 6 Absätze 1 und 2, Klausel 7, Klausel 8 Absatz 2 sowie die Klauseln 9 bis 12 gegenüber dem Datenexporteur als Drittbegünstigte geltend machen.
- 2. Die betroffene Person kann diese Klausel, Klausel 5 Buchstaben a bis e und g, die Klauseln 6 und 7, Klausel 8 Absatz 2 sowie die Klauseln 9 bis 12 gegenüber dem Datenimporteur geltend machen, wenn das Unternehmen des Datenexporteurs faktisch oder rechtlich nicht mehr besteht, es sei denn, ein Rechtsnachfolger hat durch einen Vertrag oder kraft Gesetzes sämtliche rechtlichen Pflichten des

Datenexporteurs übernommen; in letzterem Fall kann die betroffene Person die Klauseln gegenüber dem Rechtsnachfolger als Träger sämtlicher Rechte und Pflichten des Datenexporteurs geltend machen.

3. Die betroffene Person kann diese Klausel, Klausel 5 Buchstaben a bis e und g, die Klauseln 6 und 7, Klausel 8 Absatz 2 sowie die Klauseln 9 bis 12 gegenüber dem Unterauftragsverarbeiter geltend machen, wenn sowohl das Unternehmen des Datenexporteurs als auch das des Datenimporteurs faktisch oder rechtlich nicht mehr bestehen oder zahlungsunfähig sind, es sei denn, ein Rechtsnachfolger hat durch einen Vertrag oder kraft Gesetzes sämtliche rechtlichen Pflichten des Datenexporteurs übernommen; in letzterem Fall kann die betroffene Person die Klauseln gegenüber dem Rechtsnachfolger als Träger sämtlicher Rechte und Pflichten des Datenexporteurs geltend machen. Eine solche Haftpflicht des Unterauftragsverarbeiters ist auf dessen Verarbeitungstätigkeiten nach den Klauseln beschränkt.
4. Die Parteien haben keine Einwände dagegen, dass die betroffene Person, sofern sie dies ausdrücklich wünscht und das nationale Recht dies zulässt, durch eine Vereinigung oder sonstige Einrichtung vertreten wird.

#### *Klausel 4*

##### ***Pflichten des Datenexporteurs***

Der Datenexporteur erklärt sich bereit und garantiert, dass:

- a) die Verarbeitung der personenbezogenen Daten einschließlich der Übermittlung entsprechend den einschlägigen Bestimmungen des anwendbaren Datenschutzrechts durchgeführt wurde und auch weiterhin so durchgeführt wird (und gegebenenfalls den zuständigen Behörden des Mitgliedstaats mitgeteilt wurde, in dem der Datenexporteur niedergelassen ist) und nicht gegen die einschlägigen Vorschriften dieses Staates verstößt;
- b) er den Datenimporteur angewiesen hat und während der gesamten Dauer der Datenverarbeitungsdienste anweisen wird, die übermittelten personenbezogenen Daten nur im Auftrag des Datenexporteurs und in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Datenschutzrecht und den Klauseln zu verarbeiten;
- c) der Datenimporteur hinreichende Garantien bietet in Bezug auf die in Anhang 2 zu diesem Vertrag beschriebenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen;
- d) die Sicherheitsmaßnahmen unter Berücksichtigung der Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts, des Standes der Technik, der bei ihrer Durchführung entstehenden Kosten, der von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten hinreichend gewährleisten, dass personenbezogene Daten vor der zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, dem zufälligen Verlust, der Änderung, der unberechtigten Weitergabe oder dem unberechtigten Zugang, insbesondere wenn die Verarbeitung die Übermittlung der Daten über ein Netzwerk umfasst, und vor jeder anderen Form der unrechtmäßigen Verarbeitung geschützt sind;
- e) er für die Einhaltung dieser Sicherheitsmaßnahmen sorgt;
- f) die betroffene Person bei der Übermittlung besonderer Datenkategorien vor oder sobald wie möglich nach der Übermittlung davon in Kenntnis gesetzt worden ist oder gesetzt wird, dass ihre Daten in ein Drittland übermittelt werden könnten, das kein angemessenes Schutzniveau im Sinne der Richtlinie 95/46/EG bietet;
- g) er die gemäß Klausel 5 Buchstabe b sowie Klausel 8 Absatz 3 vom Datenimporteur oder von einem Unterauftragsverarbeiter erhaltene Mitteilung an die Kontrollstelle weiterleitet, wenn der Datenexporteur beschließt, die Übermittlung fortzusetzen oder die Aussetzung aufzuheben;
- h) er den betroffenen Personen auf Anfrage eine Kopie der Klauseln mit Ausnahme von Anhang 2 sowie eine allgemeine Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen zur Verfügung stellt; außerdem stellt er ihnen gegebenenfalls die Kopie des Vertrags über Datenverarbeitungsdienste zur Verfügung, der gemäß den Klauseln an einen Unterauftragsverarbeiter vergeben wurde, es sei denn, die Klauseln oder der Vertrag enthalten Geschäftsinformationen; in diesem Fall können solche Geschäftsinformationen herausgenommen werden;

- i) bei der Vergabe eines Verarbeitungsauftrags an einen Unterauftragsverarbeiter die Verarbeitung gemäß Klausel 11 erfolgt und die personenbezogenen Daten und die Rechte der betroffenen Person mindestens ebenso geschützt sind, wie vom Datenimporteur nach diesen Klauseln verlangt; und
- j) er für die Einhaltung der Klausel 4 Buchstaben a bis i sorgt.

#### *Klausel 5*

#### ***Pflichten des Datenimporteurs***

Der Datenimporteur erklärt sich bereit und garantiert, dass:

- a) er die personenbezogenen Daten nur im Auftrag des Datenexporteurs und in Übereinstimmung mit dessen Anweisungen und den vorliegenden Klauseln verarbeitet; dass er sich, falls er dies aus irgendwelchen Gründen nicht einhalten kann, bereit erklärt, den Datenexporteur unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, der unter diesen Umständen berechtigt ist, die Datenübermittlung auszusetzen und/oder vom Vertrag zurückzutreten;
- b) er seines Wissens keinen Gesetzen unterliegt, die ihm die Befolgung der Anweisungen des Datenexporteurs und die Einhaltung seiner vertraglichen Pflichten unmöglich machen, und eine Gesetzesänderung, die sich voraussichtlich sehr nachteilig auf die Garantien und Pflichten auswirkt, die die Klauseln bieten sollen, dem Datenexporteur mitteilen wird, sobald er von einer solchen Änderung Kenntnis erhält; unter diesen Umständen ist der Datenexporteur berechtigt, die Datenübermittlung auszusetzen und/oder vom Vertrag zurückzutreten;
- c) er vor der Verarbeitung der übermittelten personenbezogenen Daten die in Anhang 2 beschriebenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen ergriffen hat;
- d) er den Datenexporteur unverzüglich informiert über
  - i) alle rechtlich bindenden Aufforderungen einer Vollstreckungsbehörde zur Weitergabe der personenbezogenen Daten, es sei denn, dies wäre anderweitig untersagt, beispielsweise durch ein strafrechtliches Verbot zur Wahrung des Untersuchungsgeheimnisses bei strafrechtlichen Ermittlungen;
  - ii) jeden zufälligen oder unberechtigten Zugang und
  - iii) alle Anfragen, die direkt von den betroffenen Personen an ihn gerichtet werden, ohne diese zu beantworten, es sei denn, er wäre anderweitig dazu berechtigt;
- e) er alle Anfragen des Datenexporteurs im Zusammenhang mit der Verarbeitung der übermittelten personenbezogenen Daten durch den Datenexporteur unverzüglich und ordnungsgemäß bearbeitet und die Ratschläge der Kontrollstelle im Hinblick auf die Verarbeitung der übermittelten Daten befolgt;
- f) er auf Verlangen des Datenexporteurs seine für die Verarbeitung erforderlichen Datenverarbeitungseinrichtungen zur Prüfung der unter die Klauseln fallenden Verarbeitungstätigkeiten zur Verfügung stellt. Die Prüfung kann vom Datenexporteur oder einem vom Datenexporteur ggf. in Absprache mit der Kontrollstelle ausgewählten Prüfungsgremium durchgeführt werden, dessen Mitglieder unabhängig sind, über die erforderlichen Qualifikationen verfügen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind;
- g) er den betroffenen Personen auf Anfrage eine Kopie der Klauseln und gegebenenfalls einen bestehenden Vertrag über die Vergabe eines Verarbeitungsauftrags an einen Unterauftragsverarbeiter zur Verfügung stellt, es sei denn, die Klauseln oder der Vertrag enthalten Geschäftsinformationen; in diesem Fall können solche Geschäftsinformationen herausgenommen werden; Anhang 2 wird durch eine allgemeine Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen ersetzt, wenn die betroffene Person vom Datenexporteur keine solche Kopie erhalten kann;
- h) er bei der Vergabe eines Verarbeitungsauftrags an einen Unterauftragsverarbeiter den Datenexporteur vorher benachrichtigt und seine vorherige schriftliche Einwilligung eingeholt hat;
- i) der Unterauftragsverarbeiter die Datenverarbeitungsdienste in Übereinstimmung mit Klausel 11 erbringt;

- j) er dem Datenexporteur unverzüglich eine Kopie des Unterauftrags über die Datenverarbeitung zuschickt, den er nach den Klauseln geschlossen hat.

#### *Klausel 6*

##### **Haftung**

1. Die Parteien vereinbaren, dass jede betroffene Person, die durch eine Verletzung der in Klausel 3 oder 11 genannten Pflichten durch eine Partei oder den Unterauftragsverarbeiter Schaden erlitten hat, berechtigt ist, vom Datenexporteur Schadenersatz für den erlittenen Schaden zu erlangen.
2. Ist die betroffene Person nicht in der Lage, gemäß Absatz 1 gegenüber dem Datenexporteur wegen Verstoßes des Datenimporteurs oder seines Unterauftragsverarbeiters gegen in den Klauseln 3 und 11 genannte Pflichten Schadenersatzansprüche geltend zu machen, weil das Unternehmen des Datenexporteurs faktisch oder rechtlich nicht mehr besteht oder zahlungsunfähig ist, ist der Datenimporteur damit einverstanden, dass die betroffene Person Ansprüche gegenüber ihm statt gegenüber dem Datenexporteur geltend macht, es sei denn, ein Rechtsnachfolger hat durch Vertrag oder kraft Gesetzes sämtliche rechtlichen Pflichten des Datenexporteurs übernommen; in diesem Fall kann die betroffene Person ihre Ansprüche gegenüber dem Rechtsnachfolger geltend machen.

Der Datenimporteur kann sich seiner Haftung nicht entziehen, indem er sich auf die Verantwortung des Unterauftragsverarbeiters für einen Verstoß beruft.

3. Ist die betroffene Person nicht in der Lage, gemäß den Absätzen 1 und 2 gegenüber dem Datenexporteur oder dem Datenimporteur wegen Verstoßes des Unterauftragsverarbeiters gegen in den Klauseln 3 und 11 aufgeführte Pflichten Ansprüche geltend zu machen, weil sowohl das Unternehmen des Datenexporteurs als auch das des Datenimporteurs faktisch oder rechtlich nicht mehr bestehen oder zahlungsunfähig sind, ist der Unterauftragsverarbeiter damit einverstanden, dass die betroffene Person im Zusammenhang mit seinen Datenverarbeitungstätigkeiten aufgrund der Klauseln gegenüber ihm statt gegenüber dem Datenexporteur oder dem Datenimporteur einen Anspruch geltend machen kann, es sei denn, ein Rechtsnachfolger hat durch Vertrag oder kraft Gesetzes sämtliche rechtlichen Pflichten des Datenexporteurs oder des Datenimporteurs übernommen; in diesem Fall kann die betroffene Person ihre Ansprüche gegenüber dem Rechtsnachfolger geltend machen. Eine solche Haftung des Unterauftragsverarbeiters ist auf dessen Verarbeitungstätigkeiten nach diesen Klauseln beschränkt.

#### *Klausel 7*

##### **Schlichtungsverfahren und Gerichtsstand**

1. Für den Fall, dass eine betroffene Person gegenüber dem Datenimporteur Rechte als Drittbegünstigte und/oder Schadenersatzansprüche aufgrund der Vertragsklauseln geltend macht, erklärt sich der Datenimporteur bereit, die Entscheidung der betroffenen Person zu akzeptieren, und zwar entweder:
  - a) die Angelegenheit in einem Schlichtungsverfahren durch eine unabhängige Person oder gegebenenfalls durch die Kontrollstelle beizulegen oder
  - b) die Gerichte des Mitgliedstaats, in dem der Datenexporteur niedergelassen ist, mit dem Streitfall zu befassen.
2. Die Parteien vereinbaren, dass die Entscheidung der betroffenen Person nicht die materiellen Rechte oder Verfahrensrechte dieser Person, nach anderen Bestimmungen des nationalen oder internationalen Rechts Rechtsbehelfe einzulegen, berührt.

#### *Klausel 8*

##### **Zusammenarbeit mit Kontrollstellen**

1. Der Datenexporteur erklärt sich bereit, eine Kopie dieses Vertrages bei der Kontrollstelle zu hinterlegen, wenn diese es verlangt oder das anwendbare Datenschutzrecht es so vorsieht.

2. Die Parteien vereinbaren, dass die Kontrollstelle befugt ist, den Datenimporteur und etwaige Unterauftragsverarbeiter im gleichen Maße und unter denselben Bedingungen einer Prüfung zu unterziehen, unter denen die Kontrollstelle gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht auch den Datenexporteur prüfen müsste.
3. Der Datenimporteur setzt den Datenexporteur unverzüglich über Rechtsvorschriften in Kenntnis, die für ihn oder etwaige Unterauftragsverarbeiter gelten und eine Prüfung des Datenimporteurs oder von Unterauftragsverarbeitern gemäß Absatz 2 verhindern. In diesem Fall ist der Datenexporteur berechtigt, die in Klausel 5 Buchstabe b vorgesehenen Maßnahmen zu ergreifen.

#### *Klausel 9*

#### **Anwendbares Recht**

Für diese Klauseln gilt das Recht des Mitgliedstaates, in dem der Datenexporteur niedergelassen ist, nämlich: Deutschland.

#### *Klausel 10*

#### **Änderung des Vertrags**

Die Parteien verpflichten sich, die Klauseln nicht zu verändern. Es steht den Parteien allerdings frei, erforderlichenfalls weitere, geschäftsbezogene Klauseln aufzunehmen, sofern diese nicht im Widerspruch zu der Klausel stehen.

#### *Klausel 11*

#### **Vergabe eines Unterauftrags**

1. Der Datenimporteur darf ohne die vorherige schriftliche Einwilligung des Datenexporteurs keinen nach den Klauseln auszuführenden Verarbeitungsauftrag dieses Datenexporteurs an einen Unterauftragnehmer vergeben. Vergibt der Datenimporteur mit Einwilligung des Datenexporteurs Unteraufträge, die den Pflichten der Klauseln unterliegen, ist dies nur im Wege einer schriftlichen Vereinbarung mit dem Unterauftragsverarbeiter möglich, die diesem die gleichen Pflichten auferlegt, die auch der Datenimporteur nach den Klauseln erfüllen muss. Sollte der Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nach der schriftlichen Vereinbarung nicht nachkommen, bleibt der Datenimporteur gegenüber dem Datenexporteur für die Erfüllung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters nach der Vereinbarung uneingeschränkt verantwortlich.
2. Die vorherige schriftliche Vereinbarung zwischen dem Datenimporteur und dem Unterauftragsverarbeiter muss gemäß Klausel 3 auch eine Drittbegünstigtenklausel für Fälle enthalten, in denen die betroffene Person nicht in der Lage ist, einen Schadenersatzanspruch gemäß Klausel 6 Absatz 1 gegenüber dem Datenexporteur oder dem Datenimporteur geltend zu machen, weil diese faktisch oder rechtlich nicht mehr bestehen oder zahlungsunfähig sind und kein Rechtsnachfolger durch Vertrag oder kraft Gesetzes sämtliche rechtlichen Pflichten des Datenexporteurs oder des Datenimporteurs übernommen hat. Eine solche Haftpflicht des Unterauftragsverarbeiters ist auf dessen Verarbeitungstätigkeiten nach den Klauseln beschränkt.
3. Für Datenschutzbestimmungen im Zusammenhang mit der Vergabe von Unteraufträgen über die Datenverarbeitung gemäß Absatz 1 gilt das Recht des Mitgliedstaats, in dem der Datenexporteur niedergelassen ist, nämlich: Deutschland.
4. Der Datenexporteur führt ein mindestens einmal jährlich zu aktualisierendes Verzeichnis der mit Unterauftragsverarbeitern nach den Klauseln geschlossenen Vereinbarungen, die vom Datenimporteur nach Klausel 5 Buchstabe j übermittelt wurden. Das Verzeichnis wird der Kontrollstelle des Datenexporteurs bereitgestellt.

**Pflichten nach Beendigung der Datenverarbeitungsdienste**

1. Die Parteien vereinbaren, dass der Datenimporteur und der Unterauftragsverarbeiter bei Beendigung der Datenverarbeitungsdienste je nach Wunsch des Datenexporteurs alle übermittelten personenbezogenen Daten und deren Kopien an den Datenexporteur zurückschicken oder alle personenbezogenen Daten zerstören und dem Datenexporteur bescheinigen, dass dies erfolgt ist, sofern die Gesetzgebung, der der Datenimporteur unterliegt, diesem die Rückübermittlung oder Zerstörung sämtlicher oder Teile der übermittelten personenbezogenen Daten nicht untersagt. In diesem Fall garantiert der Datenimporteur, dass er die Vertraulichkeit der übermittelten personenbezogenen Daten gewährleistet und diese Daten nicht mehr aktiv weiterverarbeitet.
2. Der Datenimporteur und der Unterauftragsverarbeiter garantieren, dass sie auf Verlangen des Datenexporteurs und/oder der Kontrollstelle ihre Datenverarbeitungseinrichtungen zur Prüfung der in Absatz 1 genannten Maßnahmen zur Verfügung stellen.

**Für den Datenexporteur:**

Name (ausgeschrieben):

Funktion:

Anschrift:

Gegebenenfalls weitere Angaben, die den Vertrag verbindlich machen:

Unterschrift .....

(Stempel der Organisation)

**Für den Datenimporteur:**

Name (ausgeschrieben): Bazaarvoice Inc.

Funktion:

Anschrift: 10901 Stonelake Blvd, Austin, Texas 78759 USA

Gegebenenfalls weitere Angaben, die den Vertrag verbindlich machen :

Unterschrift .....

(Stempel der Organisation)

## **ANHANG 1 ZU DEN STANDARDVERTRAGSKLAUSELN**

Dieser Anhang ist Bestandteil der Klauseln und muss von den Parteien ausgefüllt und unterzeichnet werden

Die Mitgliedstaaten können entsprechend den nationalen Verfahren Zusatzangaben, die in diesem Anhang enthalten sein müssen, ergänzen

### **Datenexporteur**

Der Datenexporteur ist (bitte erläutern Sie kurz Ihre Tätigkeiten, die für die Übermittlung von Belang sind):

Der Datenexporteur ist das Unternehmen, das in diesem DVV aufgeführt wird sowie alle verbundenen Unternehmen, die Bazaarvoice-Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrages beziehen.

### **Datenimporteuer**

Der Datenimporteuer ist (bitte erläutern Sie kurz die Tätigkeiten, die für die Übermittlung von Belang sind):

Der Datenimporteuer ist Bazaarvoice, Inc., ein Anbieter von gehosteten Kunden-Feedback-Services und zugehörigen Dienstleistungen.

### **Betroffene Personen**

Die übermittelten personenbezogenen Daten betreffen die in Anhang 2 des DVV genannten Kategorien von Personen.

### **Kategorien von Daten**

Die übermittelten personenbezogenen Daten betreffen die in Anhang 2 des DVV genannten Datenkategorien.

### **Besondere Datenkategorien (falls zutreffend)**

Die übermittelten personenbezogenen Daten umfassen folgende besondere Datenkategorien (bitte genau angeben):

N/A

### **Verarbeitung**

Die übermittelten personenbezogenen Daten werden folgenden grundlegenden Verarbeitungsmaßnahmen unterzogen (bitte genau angeben):

Die personenbezogenen Daten unterliegen der Verarbeitung, die bei der Erbringung der Dienstleistungen für den Datenexporteur unbedingt erforderlich ist und die Erhebung, Speicherung, Abruf, Nutzung, Offenlegung durch Übertragung, Verbreitung, Ausrichtung oder Kombination, Löschung oder Vernichtung beinhalten kann.

DATENEXPORTEUR

Name: .....

Unterschrift des/der Bevollmächtigten:.....

DATENIMPORTEUR

Name: .....

Unterschrift des/der Bevollmächtigten:.....

## **ANHANG 2 ZU DEN STANDARDVERTRAGSKLAUSELN**

Dieser Anhang ist Bestandteil der Klauseln und muss von den Parteien ausgefüllt und unterzeichnet werden

**Beschreibung der technischen oder organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die der Datenimporteur gemäß Klausel 4 Buchstabe d und Klausel 5 Buchstabe c eingeführt hat (oder Dokument/Rechtsvorschrift beigelegt):**

Die Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen findet sich im Anhang 1 des DVV.

## ANLAGE C

### EINKÄUFERDATENVERTRAG

Dieser Einkäuferdatenvertrag regelt die Rechte und Verantwortlichkeiten zwischen dem Kunden und Bazaarvoice in Bezug auf Daten, die aus Kundeninteraktionen mit der/den von Bazaarvoice bedienten Website(s) des Kunden stammen. Sollte diese Anlage C den Bedingungen des Rahmenvertrags entgegenstehen, hat diese Anlage C in Bezug auf den hier geregelten Gegenstand Vorrang.

#### 1. NETZWERKDATEN

1.1 Netzwerkdaten sind Daten, die mit Bazaarvoices Technologien (z. B. Cookies, Web-Beacons, Pixels) generiert, gespeichert oder erhoben werden; Netzwerkdaten umfassen unter anderem Nutzeridentifikatoren, Interaktionsdaten und Seitenabrufe.

1.2 Bazaarvoice verwendet Netzwerkdaten, um Lösungen auf ihrer gesamten Plattform zu betreiben, um alle Auftraggeber und alle von Bazaarvoice angebotenen Dienstleistungen zu bedienen.

1.3 Zudem verwendet Bazaarvoice Netzwerkdaten, sowohl um (i) Besuchern gezielte Werbung für Ihre Website und andere Websites anhand der Besucheraktivität auf Ihrer und anderen Websites anzuzeigen („Werbung“), als auch um (ii) Besuchern Ihrer Website anhand der Besucheraktivität auf Ihrer und anderen Websites Produkte zu empfehlen („Personalisierung“) (zusammen „Einkäuferdatenprodukte“).

1.4 Bazaarvoice wird Netzwerkdaten, die sich aus der Inanspruchnahme von Bazaarvoices Dienstleistungen durch den Kunden ergeben und durch die der Kunde oder ein Verbraucher identifiziert werden kann, nicht offenlegen. Daten, die an Dritte weitergegeben werden, werden ausreichend anonymisiert oder mit anderen Daten aggregiert, damit die Identifizierung eines bestimmten Auftraggebers oder Verbrauchers ausgeschlossen ist.

#### 2. DATENSCHUTZ

2.1 Bazaarvoice verwendet Cookies und andere Tracking-Technologien („Cookies“), um Netzwerkdaten zu erheben. Der Kunde muss die Zustimmung seiner Website-Nutzer einholen, um Cookies gemäß der Datenschutzrichtlinie des Kunden einzustellen, bevor jeglicher Code aktiviert wird, der die Cookies von Bazaarvoice einstellt.

2.2 Der Kunde bestätigt, dass es in seiner Verantwortung liegt, eine Datenschutzrichtlinie aufrechtzuerhalten, die mit allen geltenden Datenschutzgesetzen, -vorschriften und -verordnungen im Einklang steht. In dieser Datenschutzrichtlinie muss:

2.2.1 das Vorhandensein von Cookies offengelegt werden, die von Bazaarvoice eingestellt werden, um sie für interessenbasierte oder online-verhaltensabhängige Werbung zu verwenden;

2.2.2 die Weiterleitung einiger personenbezogener Daten an Dritte (Bazaarvoice) offengelegt werden;

2.2.3 angegeben werden, dass die auf der/den Website(s) des Kunden erhobenen Daten mit Daten von anderen Websites, mobilen Applikationen und Quellen kombiniert werden können;

2.2.4 der Nutzer über seine Rechte gemäß der Datenschutzrichtlinie 95/46/EG, der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation 2009/136/EG (in der jeweils aktuellen Fassung), den nationalen Gesetzen zur Umsetzung dieser Richtlinien und/oder einem sonstigen möglicherweise geltenden Gesetz, das die Offenlegung von Datenschutzpraktiken vorsieht, aufgeklärt werden; und

2.2.5 offengelegt werden, dass die Verweigerung oder der Widerruf der Zustimmung zur Erfassung oder weiteren Nutzung von Daten in einem Browser, einem Gerät oder einer Applikation die Erfassung oder weitere Nutzung von Daten nicht zwingend in allen Browsern, Geräten oder Applikationen beendet, für die die Zustimmung erteilt worden war.

2.3 Im Rahmen von Bazaarvoices Verpflichtung zur verantwortungsbewussten Datenerhebung verlangen wir, dass Kunden einen deutlich sichtbaren Link zu einem angemessenen Opt-Out-Mechanismus posten. Mehr über die Opt-Out-Mechanismen erfahren Sie auf [www.networkadvertising.org](http://www.networkadvertising.org).

### 3. GEMEINSAM VERANTWORTLICHE

In Bezug auf die Netzwerkdaten ist Bazaarvoice der Verantwortliche für die Netzwerkdaten, wenn sie wie vorstehend erläutert für Einkäuferdatenprodukte verwendet werden. Der Kunde ist der gemeinsam Verantwortliche für diese Zwecke, soweit der Kunde und Bazaarvoice gemeinsam den Zweck und die Mittel der Verarbeitung bestimmen. Der Kunde ist ein Verantwortlicher für Netzwerkdaten und Bazaarvoice wird als Auftragsverarbeiter tätig, wenn die Daten anders als oben angegeben verwendet werden und um dem Kunden jede sonstige Dienstleistung bereitzustellen.