

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) der Coresection GmbH

1. Einführende Bestimmungen und Geltungsbereich

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag («AVV») regelt das Vertragsverhältnis und den Verpflichtungen bzgl. Datenschutz zwischen der Coresection GmbH («Coresection») und deren Kundinnen und Kunden («Kunden») und konkretisiert den Hauptvertrag und gelangt für alle Leistungen der Auftragsverarbeitung zur Anwendung, die Coresection gegenüber den Kunden erbringt, sowie alle Tätigkeiten, bei denen es zu einer Bearbeitung von Personendaten durch die Coresection über die Software as a Service - SaaS («CustomerCore») kommen kann.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem AVV für «Kunden» das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint. Coresection und der Kunde werden als «die Parteien» bezeichnet.

Als Grundlage für das Vertragsverhältnis der beiden Parteien bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von CustomerCore der Coresection GmbH. Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) wird zwischen beiden Parteien für den Schutz bei der Übertragung von Personendaten geschlossen. Die Datenbearbeitungen werden immer aktuell auf der Webseite in der Datenschutzerklärung (DSE) beschrieben.

Der AVV findet Anwendung auf alle Dienstleistungen und Tätigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis der beiden Parteien ergeben und bei denen Mitarbeitende von Coresection oder durch die Coresection beauftragte Dritte personenbezogene Daten der Kunden verarbeiten. Für sämtliche anfallende Datenschutzfragen kann der Auftraggeber den Datenschutzbeauftragten von Coresection über datasecurity@customercore.ch erreichen.

2. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung

2.1 AGB

Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie auch Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich grundsätzlich aus den AGB, sofern sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

2.2 Spezifikation von Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung

Auftragsgegenstand	Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden im Rahmen dessen Nutzung der Dienstleistungen von Coresection als CustomerCore (SaaS).
--------------------	--

<p>Vorgesehene Datenverarbeitung als Art und Zweck</p>	<p>Der Kunde verarbeitet und übermittelt über die Webseite von CustomerCore sowie über die Softwarelösung CustomerCore (SaaS) personenbezogene Daten, welche im Rahmen der SaaS als Leistung übernommen werden. Die Daten werden gemäss den AGB, der DSE und den Leistungsbeschreibungen der Webseite von CustomerCore und dessen Modulen verarbeitet. Informationen bzgl. welche Module die CustomerCore (SaaS) anbietet, können auch auf der Webseite von CustomerCore gefunden werden.</p>
<p>Art der personenbezogenen Daten</p>	<p>Die personenbezogenen Daten sind die übermittelten Daten des Kunden und betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Personendaten (Anschrift, Name(n), Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer etc.) • Weitere sonstige personenbezogene Daten (Geschäfts- und Tätigkeitsinformationen etc.) • Zahlungsdaten (Wahl des Produktpakets, Verträge und Zahlungen) • Historie von Zahlungsdaten
<p>Kategorien von betroffenen Personen</p>	<p>Je nach der Art der übermittelten Daten sind diese in unterschiedlichen Kategorien unterteilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden des Kunden (betreffend CRM - Customer-Management-Relationship) • Mitarbeiter des Kunden (alle Benutzer auf dem Konto des Kontoinhabers) • Potenzielle Neukunden des Kunden • Lieferanten des Kunden • Kontaktdaten des Kunden • Weitere Kategorien von Daten sind betroffen welche bei der Bereitstellung von neuen Modulen bzw. neuerer Versionen der CustomerCore Software dazukommen
<p>Berichtigung von Daten, Löschung und Sperrung</p>	<p>Sämtliche Anfragen zur Löschung und Sperrung richten sich an den Kunden. Im Übrigen gelten die Regelungen der AGB, DSE und diesem AVV von CustomerCore.</p>

3. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeiten

3.1 Coresection GmbH

Die Coresection GmbH verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Die Tätigkeiten der Coresection GmbH werden in den AGB, der DSE, in der Spezifikation der Art und Zweck der Auftragsverarbeitung, in der technische und organisatorische Massnahmen (TOM) und auf der aktuellen Produkt- und Leistungsbeschreibung der CustomerCore Software auf der Webseite von CustomerCore beschrieben.

3.2 Der Kunde

Der Kunde akzeptiert und bestätigt, dass er im gesamten Rahmen des Vertragsverhältnisses für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, sowie insbesondere für die Rechtmässigkeit der Datenweitergabe an die Coresection GmbH, generell sowie auch über die CustomerCore Software, sowie für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich ist.

3.3 Weisung der Datenverarbeitung des Kunden an die Coresection GmbH

Während des Registrierungsprozesses des Kunden auf der CustomerCore Software über die Webseite von CustomerCore Software der Coresection GmbH, erteilt der Kunde an die Coresection GmbH die Weisung zur Datenverarbeitung. In den Einstellungen, sowie im Benutzerkonto des Kunden unter Modul Unternehmensverwaltung in der CustomerCore Software, kann der Kunde seine Weisung ändern, ergänzen sowie auch zurückziehen.

Sämtliche Weisungen, welche in den AGB nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Anderweitige Weisungen wie beispielsweise mündliche sind unverzüglich schriftlich oder durch die Aktion des Kunden in dessen Benutzerkonto in der CustomerCore Software zu erledigen und nachzuholen.

4. Pflichten von Coresection

Die Coresection GmbH verpflichtet sich, Daten und Bearbeitungsergebnisse ausschliesslich im Rahmen der schriftlichen Aufträge des Kunden und insbesondere dieser AVV zwischen den Parteien, gemäss den AGB und der DSE zu bearbeiten, ausser es liegt ein gesetzlich geregelter Ausnahmefall vor. Mündliche Weisungen oder Weisungen in Textform sind auf Verlangen des Kunden von Coresection unverzüglich schriftlich bzw. in Textform zu bestätigen.

Die Coresection hält die datenschutzrechtlichen Bestimmungen vollumfänglich ein und überprüft die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit von Verarbeitung von Daten regelmässig. Erhält die Coresection einen behördlichen Auftrag, Daten des Kunden herauszugeben, so hat er - sofern gesetzlich zulässig - den Kunden unverzüglich darüber zu informieren und die Behörde an diesen zu verweisen. Sofern der Coresection Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt werden, trifft diese die zumutbaren Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen. Ausserdem hält die Coresection die geltenden gesetzlichen Bestimmungen betreffend Meldung von Verletzungen des Datenschutzes vollumfänglich ein.

Der Kunde vertraut die Bearbeitung seiner personenbezogenen Daten an die Coresection, solange das Vertragsverhältnis zwischen der Coresection und dem Kunden besteht. Die Coresection löscht oder berichtigt die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Kunde dies wünscht und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ausgenommen davon sind Daten, welche die Coresection aufgrund von gesetzlichen Vorschriften oder für zwingende interne Zwecke der Weiterbearbeitung erforderlich sind. Sofern der Kunde wünscht, dass seine

gesamten Daten ausserhalb der eventuellen Möglichkeiten der Export-Funktionalitäten von CustomerCore an ihm herausgegeben werden, ist die Coresection berechtigt für diese Arbeit eine Aufwandsentschädigung zu verlangen.

Die Coresection verpflichtet sich, seine Mitarbeitenden sowie alle mit der Datenbearbeitung beauftragten Personen vor der Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit gemäss des vorliegenden AVV, der AGB und DSE zu verpflichten. Die Verschwiegenheitsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit und/oder des Ausscheidens der Mitarbeitenden aufrecht.

Die Coresection unterstützt den Kunden mit den notwendigen Informationen und Handlungen, damit dieser seine gesetzlichen Pflichten (z.B. Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenübertragbarkeit, etc.) innerhalb der gesetzlichen Fristen nachkommen kann. Sofern der Kunde Unterstützung mit notwendigen Informationen und Handlungen benötigt, ist die Coresection berechtigt, eine Aufwandsentschädigung zu verlangen, sowie auch, wenn der Kunde datenschutzrechtliche Anfragen, Ansprüche betroffener Personen, sowie bei Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten benötigt.

Die Coresection bestätigt dessen Verantwortungsbereich für die Erfüllung der Anforderungen des Datenschutzes mit dessen eigenen Organisation im inneren Betrieb. Von der Coresection werden Massnahmen für den angemessenen Schutz der Daten des Kunden getroffen, welches den gesetzlichen Anforderungen genügen. Die Coresection stellt die Datenintegrität, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und Belastbarkeit von CustomerCore bezüglich der Datenverarbeitung des Kunden sicher. Der Kunde kennt die technischen und organisatorischen Massnahmen und übernimmt die Verantwortung, dass diese ein angemessenes Schutzniveau bieten für dessen Risiken der zu verarbeitenden Daten.

Die von der Coresection getroffenen Massnahmen werden unter technischen und organisatorischen Massnahmen (TOM) präzisiert. Die technischen und organisatorischen Massnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung der CustomerCore Software. Insoweit ist es der Coresection gestattet, alternative adäquate Massnahmen jederzeit umzusetzen. Dabei darf das mit diesem AVV vertraglich vereinbarte Sicherheitsniveau nicht unterschritten werden.

Die Coresection informiert den Kunden unverzüglich, wenn diese der Ansicht ist, eine Weisung des Kunden verstösst gegen anwendbare Datenschutzbestimmungen.

5. Pflichten des Kunden

Bei Fehler, Unregelmässigkeiten und Problemen in der Auftragsdatenverarbeitung und Auftragsergebnissen bzgl. datenschutzrechtlichen Bestimmungen und anderweitigen Bereichen im CustomerCore-Konto des Kunden, hat der Kunde dies detailliert, protokolliert und vollständig mit allen bekannten Informationen unverzüglich an die Coresection schriftlich zu melden.

Der Kunde ist alleine und vollumfänglich für die Speicherung, Bearbeitung und Weitergabe der Daten von personenbezogenen Daten und betroffenen Personen durch CustomerCore gemäss den Bestimmungen dieser AVV, der AGB und der DSE verantwortlich. Der Kunde trägt die Verantwortung betroffene Personen darüber zu informieren, dass ihre Daten im Konto des Kunden gespeichert, verarbeitet, gelagert und archiviert werden. Somit ist dies die Sache des Kunden, Einverständnisse der betroffenen Personen einzuholen. Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet entsprechende und jeweilige Daten auf seinem CustomerCore-Konto zu löschen, sofern sich einzelne Personen bei dessen melden, dass diese mit der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten nicht einverstanden sind.

Für Beratung und Hilfeleistung seitens Coresection an den Kunden, ist die Coresection berechtigt für sämtliche Anfragen und Anweisungen des Kunden an die Coresection eine Aufwandsentschädigung zu verlangen.

6. Nachweismöglichkeiten

Die Coresection setzt geeignete Mittel ein, um dem Kunden die Einhaltung seiner in diesem Nachtrag dargelegten Pflichten nachzuweisen. Dies erfolgt durch Selbstaudit und/oder ISO-Zertifizierung.

Werden im Einzelfall Prüfungen durch den Kunden oder die von ihm beauftragten Prüfer (z.B. aufgrund der DSGVO) verlangt, werden diese Prüfungen zu den üblichen Geschäftszeiten, ohne Betriebsunterbrechung nach Anmeldung, unter Berücksichtigung angemessener Lieferzeiten durchgeführt. Die Coresection darf dies von einer vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit sowie der Unterzeichnung von Vertraulichkeitsvereinbarungen und technischen und organisatorischen Massnahmen im Hinblick auf die Daten anderer Kunden abhängig machen. Steht der vom Kunden beauftragte Wirtschaftsprüfer im Wettbewerb mit der Coresection, kann dies die Coresection ablehnen und eine neutrale Person empfehlen.

Die Coresection kann dem Kunden die mit der Prüfung verbundenen Kosten in Rechnung stellen, insbesondere wenn keine Unregelmässigkeiten festgestellt werden.

Dies gilt grundsätzlich auch, wenn eine Kontrolle durch die Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine andere hoheitliche Aufsichtsbehörde des Kunden vorliegt. Einer Verschwiegenheitsvereinbarung bedarf es nicht, wenn die Aufsichtsbehörde der beruflichen oder gesetzlichen Schweigepflicht unterliegt und Verstösse gegen das Strafgesetzbuch strafbar sind.

7. Anfragen betroffener Personen

Falls eine Person die Coresection um eine Berichtigung, Löschung oder Auskunft bittet, wird die Coresection sie an den Kunden von Coresection weiterleiten, sofern eine Zuordnung an den Kunden gemäss den Angaben der Person möglich ist. Die Coresection übermittelt den Antrag der betroffenen Person innerhalb angemessener Zeit an den Kunden. Im Rahmen seiner Möglichkeiten kann die Coresection den Kunden bei datenschutzrechtlichen Ansprüchen einer betroffenen Person unterstützen. In diesem Fall hat die Coresection das Recht, eine Entschädigung für den Aufwand zu verlangen. Wenn der Kunde das Ersuchen der betroffenen Person nicht, richtig oder fristgerecht beantwortet, haftet die Coresection nicht und es gelten zusätzlich die Regelungen, welche unter «Pflichten des Kunden» in diesem AVV definiert sind.

8. Informationspflichten

Falls die Daten des Kunden durch eine Pfändung oder Beschlagnahme, ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder andere Ereignisse oder Massnahmen Dritter gefährdet werden, muss die Coresection den Kunden sofort darüber informieren. Die Coresection wird alle Verantwortlichen in diesem Bereich sofort darüber informieren, dass nur der Kunde die Kontrolle und das Eigentum an den Daten hat.

9. Ort der Datenbearbeitung

Alle Datenbearbeitungstätigkeiten werden ausschliesslich innerhalb der Schweiz durchgeführt.

10. Ort der Daten

Sämtliche Daten der Kunden befinden sich ausschliesslich auf den Rechenzentren in der Schweiz.

11. Inkrafttreten und Vertragsdauer

Diese AVV tritt sofort nach der Erstellung eines CustomerCore Konto durch den Kunden in Kraft. Die Dauer dieser AVV dauert während der Existenz des Benutzerkontos des Kunden auf der CustomerCore Software.

12. Haftung

Die Haftung richtet sich nach den entsprechenden Bestimmungen in den AGB.

13. Sonstiges

Im Übrigen gelten die Bestimmungen in den AGB und der DSE. Bei etwaigen Widersprüchen zwischen dem AVV und den AGB gehen die Bestimmungen in den AGB vor. Sollten einzelne Teile des AVV unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB und der übrigen Bestimmungen des AVV nicht.

14. Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Die folgenden technischen und organisatorischen Massnahmen (TOM) sind für die Datenverarbeitung von entscheidender Bedeutung.

14.1 Zutrittskontrolle

- Verwaltung und Dokumentation von personengebundenen Zutrittsberechtigungen über den gesamten Lebenszyklus
- Überwachung der Räume ausserhalb der Schliesszeiten
- Protokollierung des Zutrittskontrolle
- Festlegung von Sicherheitsbereichen
- Umsetzung eines wirksamen Zutrittsschutzes
- Festlegung zutrittsberechtigter Personen

14.2 Zugangskontrolle

- Verwaltung und Dokumentation personengebundener Zugangsmedien und Zugangsberechtigungen
- Automatische Zugangssperre
- Manuelle Zugangssperre Gesicherte Übertragung von Authentifizierungsgeheimnissen (Zugangsdaten) im Netzwerk
- Protokollierung des Zugangs
- Zugangsschutz (Authentifizierung)
- Einfache Mitarbeiterauthentifizierung mit hohem Schutzniveau (per Benutzername/Passwort)
- Sperrung bei Fehlversuchen/Inaktivität und Prozess zur Rücksetzung gesperrter Zugangskennungen
- Festlegung befugter Personen

14.3 Zugriffskontrolle

- Verwaltung und Dokumentierung von personenbezogenen Zugriffsberechtigungen
- Protokollierung von Zugriff auf Daten.
- Erstellung von einem Berechtigungskonzept
- Zugriffsbeschränkungen werden eingesetzt
- Vergebung von minimalen Berechtigungen

14.4 Weitergabekontrolle / Transportkontrolle

- Beschreibung aller Schnittstellen und der übermittelten personenbezogenen Datenfelder
- Maschine-Maschine Authentisierung
- Datenträgerverwaltung (Verfahren)
- Prozess zur Sammlung und Entsorgung

- Datenschutzgerechtes Lösch-/ Zerstörungsverfahren
- Sichere Datenübertragung zwischen Server und Client
- Sicherung der Übertragung im Backend
- Sicherung der Übertragung zu externen Systemen
- Implementation von Sicherheitsgateways an den Netzübergabepunkten
- Härtung der Backendsysteme

14.5 Eingabekontrolle

- Protokollierung der Eingaben
- Automatische Dokumentation der Eingabeberechtigungen

14.6 Auftragskontrolle

- Protokollierung der Eingaben
- Dokumentation von Eingabeberechtigungen

14.7 Verfügbarkeitskontrolle

- Aufbewahrung der Backups
- Prüfung der Notfalleinrichtungen
- Backup-Konzept
- Notfallplan

14.8 Trennungsgebot

- Getrennte Verarbeitung
- Sparsamkeit bei der Datenerhebung

Version: Januar 2024

Coresection GmbH
Limmatstrasse 159
CH-8005 Zürich