

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

zwischen dem Lizenznehmer
Verantwortlicher oder seinem Dienstleister,
nachfolgend „**Auftraggeber**“

und der iTernity GmbH, Heinrich-von-Stephan-Straße 21, 79100 Freiburg
(Unter-)Auftragsverarbeiter,

nachfolgend „**iTernity**“ oder „**Auftragnehmer**“

Vertragsstand: 01.08.2024

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE FF 680

Tel: +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax: +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

1. Vertragliche Konstellation, Beginn und Dauer des Auftrags

- (1) Diese AV-Vereinbarung („**Vereinbarung**“) kann mit dem Verantwortlichen (direkter B2B-Kunde von iTernity) geschlossen werden. Dann ist der Verantwortliche der Auftraggeber und iTernity als Auftragnehmer sein Auftragsverarbeiter.
- (2) Die Vereinbarung kann auch mit einem vom Verantwortlichen beauftragten Dienstleister (Systemhaus, ISV, Hostler oder Reseller) abgeschlossen werden. Dann ist der Dienstleister Auftraggeber und iTernity als Auftragnehmer ein Unterauftragsverarbeiter des Verantwortlichen. Der Auftraggeber schließt den Auftragsverarbeitungsvertrag eigenverantwortlich mit den gemeinsamen Kunden ab.
- (3) Rechte, die in dieser Vereinbarung dem Auftraggeber gewährt werden, stehen auch dem Verantwortlichen zu, wenn dieser nicht ohnehin selbst Auftraggeber ist.
- (4) Diese Vereinbarung gilt, sobald und solange der Auftraggeber mindestens eine Leistung von iTernity in Anspruch nimmt, z.B. Proof of Concept oder Fehleranalyse im Rahmen eines Wartungsvertrags.
- (5) Die Vereinbarung gilt auch für zukünftige Leistungen, sobald diese beauftragt werden. In diesem Fall stellt iTernity dem Auftraggeber eine entsprechende Anlage zur Leistung bereit.

2. Gegenstand der Datenverarbeitung im (Unter-)Auftrag

Kategorien von Betroffenen und Arten personenbezogener Daten

- (1) iTernity stellt verschiedene, z.T. kombinierbare Produkte und Dienstleistungen („**Leistungen**“) rund um das Thema Datenspeicherung bereit. Derzeit sind dies die Leistungen iCAS und iCAS FS. Sie unterscheiden sich aus Datenschutz-Sicht insbesondere hinsichtlich des Ortes der Datenverarbeitung und der Verantwortung für den Betrieb.

Produkt	Ort der Verarbeitung	Betrieb durch
iCAS	beim Auftraggeber	den Auftraggeber
iCAS FS	beim Auftraggeber	iTernity

- (2) iTernity hat stets nur die Aufgabe, den Auftraggeber bei seiner Verarbeitung zu unterstützen (z.B. bei iCAS bei der Datenmigration), oder ggfs. den Betrieb der IT-Systeme (bei iCAS FS) zu gewährleisten.
- (3) Die inhaltliche Auswahl, Erfassung, Korrektur oder Löschung gespeicherter Inhalte sind nicht Gegenstand der Verarbeitung durch iTernity. Jegliche Manipulation von Dateninhalten ist iTernity ohne expliziten Einzelauftrag untersagt.
- (4) Abhängig von den gebuchten Leistungen unterscheidet sich der Gegenstand der Auftragsverarbeitung durch iTernity (sowie die zugehörigen technischen und organisatorischen Maßnahmen, s.u.). Der spezifische Gegenstand der Verarbeitung ergibt sich aus der Anlage zur jeweiligen Leistung.
- (5) Der Verantwortliche kann beliebige Daten beliebiger Personen speichern. Er listet die Kategorien der Betroffenen und die Arten der zugehörigen personenbezogenen Daten in seinem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten auf. iTernity hat grundsätzlich keine Kenntnis davon, welche Daten der Verantwortliche speichert und ob/wie er diese schützt, bevor die Daten ins Speichersystem geschrieben werden.

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

3. Technische und organisatorische Maßnahmen bei iTernity

- (1) Die Prozesse und Maßnahmen der Leistungen von iTernity sind so ausgelegt, dass sie aus Sicht von iTernity grundsätzlich zur Speicherung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten geeignet sind.
- (2) Der Auftraggeber muss selbst prüfen bzw. mit dem Verantwortlichen klären, ob die hier dargestellten Maßnahmen für den konkreten Anwendungsfall und das hieraus resultierende Risiko für die Rechte und Freiheiten der Betroffenen ausreichen.

Dies gilt insbesondere, wenn Daten schutzbedürftiger Personen verarbeitet oder besondere Kategorien personenbezogener Daten gespeichert werden, oder wenn es um Langzeitspeicherung geht.

- (3) iTernity hat intern verantwortliche Personen für IT-Sicherheit und Datenschutz benannt und zieht für diese Themen regelmäßig externe Experten hinzu.
- (4) Die IT-Abteilung von iTernity pflegt ein IT-Sicherheitskonzept. Die internen IT-Systeme bei iTernity sind nach Stand der Technik vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Datenverlust und Malware geschützt. Deren Nutzung wird überwacht, soweit dies unter Datenschutz-Gesichtspunkten erforderlich und zulässig ist.
- (5) Alle Mitarbeiter werden regelmäßig zu IT-Sicherheit und Datenschutz geschult. iTernity setzt für den Auftrag nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und mit den relevanten Datenschutzbestimmungen vertraut sind.
- (6) Sofern der Auftraggeber besonderen Schweigepflichten unterliegt (Berufsgeheimnisträger, Telekommunikationsgeheimnis, Sozialgeheimnis):

iTernity weist alle Mitarbeiter an, Stillschweigen bzgl. der erlangten Kenntnisse zu wahren. Hierzu erhalten alle iTernity-Mitarbeiter eine "Weisung zum vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten".

Die Weisung informiert darüber, dass Stillschweigen bzgl. der im Rahmen einer Tätigkeit für Berufsgeheimnisträger erlangten Kenntnisse zu wahren ist. Sie erläutert die Strafbarkeit bei Missachtung, auch für den Fall, dass von iTernity beauftragte Dritte diese Verschwiegenheit verletzen.

Die Weisung beinhaltet den Hinweis, dass ein Zeugnisverweigerungsrecht und ein Beschlagnahmeverbot bestehen, wenn iTernity als berufsmäßiger Gehilfe Daten eines Berufsgeheimnisträgers verarbeitet, und dass der Auftraggeber darüber entscheidet.

- (7) Es gibt Weisungen und Schulungen zum sicheren Umgang mit IT-Systemen. Die Einhaltung der Weisungen sowie die Angemessenheit und Wirksamkeit der Maßnahmen insgesamt werden regelmäßig hinterfragt und ggfs. verbessert.
- (8) Die spezifischen technischen und organisatorischen Maßnahmen sind in der Anlage zur jeweiligen Leistung beschrieben.
- (9) Software, die zur Fernwartung oder für den Zugriff auf entfernte Systeme eingesetzt wird, überträgt alle Daten verschlüsselt nach Stand der Technik.
- (10) Fernwartungssitzungen können aufgezeichnet und bis zu 3 Jahre gespeichert werden, um die ordnungsgemäße Durchführung von Arbeiten belegen bzw. sich gegen Klagen des Auftraggebers verteidigen zu können.

4. Konkretisierung der gesetzlichen Pflichten von iTernity

- (1) iTernity hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt. Dessen Kontaktdaten sind auf <https://iternity.com/de/datenschutz/> hinterlegt.
- (2) iTernity gewährleistet durch Richtlinien und Kontrollen, dass die Beschäftigten Daten auftragsgemäß verarbeiten. Gesetzliche Verpflichtungen von iTernity bleiben hiervon unberührt.
- (3) iTernity gewährleistet die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und der zugesagten Maßnahmen sowie deren Nachweisbarkeit.
- (4) iTernity gewährleistet, dass festgestellte Verletzungen dieser Vereinbarung unverzüglich dem Auftraggeber gemeldet werden. Dieser muss gewährleisten, dass ggf. der Verantwortliche unverzüglich informiert wird.
- (5) Soweit die Auftragsverarbeitung durch iTernity betroffen ist, unterstützt iTernity den Auftraggeber bei der Erfüllung der Betroffenenrechte sowie bei dessen Meldung einer Panne im Falle einer Datenschutzverletzung.
- (6) Sofern eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchgeführt wird und die Auftragsverarbeitung durch iTernity betroffen ist, unterstützt iTernity dabei.

Sofern trotz ergriffener Maßnahmen ein hohes Risiko verbleibt, unterstützt iTernity den Auftraggeber bzw. den Verantwortlichen bei der Konsultation der Datenschutzbehörde.

5. Unterauftragsverhältnisse

- (1) Der Support für alle Produkte und Dienstleistungen kann durch folgende Dienstleister erbracht werden (Unterauftragnehmer):

ALSO Enterprise Services GmbH
Wegedornstr. 36, 12524 Berlin

Die ALSO Enterprise Services kann sich im Rahmen ihrer Supporttätigkeit, jedoch ausschließlich nach Rücksprache mit dem Lizenznehmer, in dessen Beisein und nach dessen Freischaltung, auf das System aufschalten.

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel: +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax: +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

Der ALSO Enterprise Services GmbH wurden die Pflichten dieser Vereinbarung auferlegt, sie darf keine Unterauftragnehmer beauftragen.

- (2) Für einzelne Leistungen können Vorleistungen durch externe Anbieter / Dienstleister erbracht werden. Diese „weiteren Unterauftragnehmer“ (von iTernity) sind in der Anlage zur jeweiligen Leistung beschrieben.
- (3) Die Auslagerung von Teil-Leistungen auf weitere Unterauftragnehmer bzw. deren Wechsel ist zulässig, sofern iTernity den Unterauftragnehmern die Pflichten aus dieser Vereinbarung auferlegt und dem Auftraggeber die Auslagerung bzw. den Wechsel eine angemessene Zeit vorab schriftlich anzeigt.
- (4) Erhebt der Auftraggeber aus wichtigem Grund Einspruch gegen die Einbeziehung eines bestimmten Unterauftragnehmers, so kann iTernity die Dienstleistung nicht fortführen. Dann muss eine gesonderte vertragliche Vereinbarung getroffen werden.

6. Kontrollrechte des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat das Recht, sich im Benehmen mit iTernity durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung im Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Die Prüfer sind vom Auftraggeber im Einzelfall zu benennen.
- (2) iTernity gewährleistet, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Maßnahmen bei iTernity überzeugen kann. iTernity verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und die Umsetzung der Maßnahmen nachzuweisen.
- (3) Durch Dritte erbrachte Vorleistungen können in der Regel nur durch iTernity überprüft werden. iTernity gewährleistet die regelmäßige Kontrolle der bei Vorleistungen für das Erreichen der Datenschutz- und IT-Sicherheitsziele erforderlichen Maßnahmen.
- (4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Nachfrage einen gültigen Nachweis zur datenschutzkonformen Verarbeitung zu erbringen. Besteht der Auftraggeber dennoch auf weitere bzw. eigene Stichprobenkontrollen, so kann iTernity bei erheblichem Mehraufwand eine Vergütung verlangen.

7. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist berechtigt, explizite Weisungen zur Datenverarbeitung zu erteilen. Geht eine Weisung über den vereinbarten Service hinaus, ist diese Zusatzleistung vom Auftraggeber entsprechend zu vergüten.
- (2) Weisungen ergeben sich entweder aus der bestellten Leistung selbst, als Ticket oder E-Mail des Betreibers oder mündlich im Rahmen einer Support-Sitzung.
- (3) Zum gegenseitigen Nachweis erfolgen Weisungen als Support-Ticket oder per E-Mail. Mündliche Weisungen, die wesentlichen Einfluss auf die Verarbeitung haben, werden unverzüglich per E-Mail bestätigt.
- (4) iTernity informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn eine Weisung aus Sicht von iTernity gegen Datenschutzvorschriften verstößt. iTernity ist berechtigt, die Durchführung solcher Weisungen so lange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wurden.

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

8. Kopien und Löschung von Daten aus Speichersystemen

- (1) Über den Auftragsgegenstand hinaus darf iTernity Daten nur auf explizite Weisung des Auftraggebers auf Systeme außerhalb des Speichersystems kopieren. Dies ist etwa dann der Fall, wenn der Auftraggeber ein Support-Ticket eröffnet, in dem es um die Wiederherstellung von Daten geht, da diese Form der Fehlerbehebung nicht auf dem Live-System erfolgt.
- (2) In der Regel löscht iTernity keine Daten, da die Verfügbarkeit dieser Daten das wesentliche Leistungsmerkmal darstellt. Ausnahmen davon sind in der Anlage zur jeweiligen Leistung beschrieben.
- (3) Wurden Nutzdaten im Rahmen von Support-Cases zur Analyse auf iTernity-Systeme kopiert, sind diese zu löschen, wenn der Auftraggeber es verlangt, oder wenn diese nicht mehr benötigt werden. iTernity gewährleistet, die Löschung auf Anfrage nachweisen zu können.
- (4) iTernity hat das Recht, Daten und Dokumente aufzubewahren, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung gegenüber dem Auftraggeber dienen, solange dies zur Verteidigung von Rechtsansprüchen notwendig ist. Diese beinhalten keine gespeicherten Daten und nur marginal personenbezogene Daten des Auftraggebers.

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE FF 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung
Anlage zur Leistung „iCAS“ (Middleware)

Vertragsstand: 12.08.2024

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

1. Leistungsspezifischer Gegenstand der Datenverarbeitung

- (1) Die Leistung „iCAS“ (Middleware) umfasst die Lizenz zur Installation der Software auf Servern des Verantwortlichen oder eines von ihm beauftragten Dienstleisters sowie die Unterstützung der Administratoren durch iTernity.
- (2) Diese Server stehen in den Räumen und im Netzwerk des Verantwortlichen oder seines Dienstleisters. Sie werden von dessen Administratoren betrieben. Der Verantwortliche bzw. dessen Dienstleister ist der „Betreiber“.
- (3) Gegenstand der Auftragsverarbeitung ist die Unterstützung der Administratoren
 - bei der Datenmigration bei Inbetriebnahme und Außerbetriebnahme
 - zur Optimierung, Fehleranalyse und -behebung im laufenden Betrieb
 - für besondere Anforderungen wie die gezielte Löschung vieler Datensätze

2. Leistungsspezifische Weisungen des Auftraggebers an iTernity

- (1) Besondere Weisungen müssen vom Auftraggeber schriftlich beauftragt werden. Hierunter fällt etwa die Anforderung, vom Auftraggeber oder Betreiber benannte Daten vor Ablauf ihrer Aufbewahrungsfrist zu löschen („Special Delete Tool“).

3. Leistungsspezifische technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Sofern nicht explizit vom Betreiber anders gefordert und vereinbart hat iTernity nur nach Einzelfreischaltung Zugang zu dem Archivsystem.
- (2) In der Regel hat iTernity keinen direkten Zugang zum Archivsystem. Vielmehr lässt der Administrator des Betreibers den iTernity-Mitarbeiter per Fernwartung auf seinen PC und stellt seinerseits eine Verbindung zum Archivsystem her.
- (3) Entweder bedient der Administrator des Betreibers das Archivsystem selbst oder er übergibt die Steuerung an den iTernity-Mitarbeiter und beobachtet dessen Tätigkeit. In beiden Fällen behält er stets die volle Kontrolle.
- (4) Bei defektem iCAS-Objekt-Header kann es nötig sein, das Objekt bei iTernity zu analysieren. Hierzu werden defekte Objekte an iTernity übermittelt. Können enthaltene Daten wiederhergestellt werden, wird das Objekt zurückübermittelt und bei iTernity gelöscht. Unlesbare Objekte verbleiben zur weiteren Analyse des verursachenden Fehlers bei iTernity.

4. Leistungsspezifische Unterauftragsverhältnisse

- (1) Abgesehen von der ALSO Enterprise Service GmbH beauftragt iTernity keine weiteren Dienstleister.

5. Leistungsspezifische Löschung personenbezogener Daten

- (1) iTernity hat in der Regel keinen Zugriff auf das Archivsystem und kann und muss somit (etwa bei Vertragsende) auch keine Daten löschen.

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung
Anlage zur Leistung „iCAS FS“ (Scale-Out Plattform)

Vertragsstand: 31.07.2023

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com

1. Leistungsspezifischer Gegenstand der Datenverarbeitung

- (1) Die Leistung „iCAS FS“ (Scale-Out Plattform) umfasst die Lizenz zur Installation der Software auf einem oder mehreren Servern sowie Installation und Betrieb auf vom Auftraggeber bereitgestellten Servern inkl. deren Wartung.

Um Funktion und Verfügbarkeit gewährleisten zu können, hat der Auftraggeber keinen Zugriff auf Betriebssystemebene, solange iCAS FS in Betrieb ist.

- (2) Gegenstand der Auftragsverarbeitung ist der umfassende technische Betrieb:
- Installation und Administration des Betriebssystems
 - Konfiguration bei der Inbetriebnahme; optional inkl. Datenmigration
 - Monitoring, Optimierung, Fehleranalyse und -behebung im lfd. Betrieb
 - besondere Weisungen, wie die Löschung bestimmter Datensätze

2. Leistungsspezifische Weisungen des Auftraggebers an iTernity

- (1) Im Regelbetrieb sind keine Weisungen erforderlich. iTernity überwacht die Verfügbarkeit und Funktionalität des Datenspeicherungssystems und optimiert diese bei Bedarf durch Sicherheits- und Funktions-Updates. Treten Probleme auf, analysiert iTernity die Ursachen und löst sie. Falls nötig, wird der Auftraggeber über vorgenommene Schritte oder notwendige Entscheidungen informiert.

3. Leistungsspezifische technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Anmeldeinformationen und generierte Verschlüsselungsschlüssel werden in verschlüsselten Passwort-Datenbanken abgelegt. Der Zugriff auf sie setzt eine persönliche Anmeldung und Multifaktor-Authentifizierung voraus und besteht nur für Mitarbeiter im Level 3-Support.
- (2) Die kundenspezifische Passwort-Datenbank ist mit einem mindestens 20 Zeichen langen Support-Passwort geschützt. Das Support-Passwort ist nur den Mitarbeitern im Level 3-Support bekannt. Dieses wird in einer Passwortdatenbank gespeichert, die über eine Multifaktor-Authentifizierung abgesichert ist.
- (3) Sofern der Auftraggeber eine Raid-Encryption-Lizenz bereitstellt, werden Inhalts- bzw. Nutzdaten verschlüsselt auf den Datenträgern des Systems gespeichert. Dazu werden kundenspezifische Verschlüsselungsschlüssel generiert und in der kundenspezifischen Passwort-Datenbank hinterlegt.
- (4) iTernity greift nur auf das System zu, wenn der Kunde eine Änderung beauftragt (Service Request) oder das Monitoring Anlass dazu gibt (Alert). Der Zugang erfolgt nach Vorgaben des Auftraggebers, in der Regel per VPN mit Passwort. Der Zugriff selbst erfolgt stets über eine verschlüsselte Verbindung, in der Regel per SSH mit funktionsbezogenen Benutzernamen und einem zugehörigen Passwort.
- (5) Um die volle Leistung zu erhalten (Monitoring, proaktives Handeln), benötigt iTernity permanenten Zugang zur Betriebssystemebene. Auf Anforderung des Kunden kann der Zugang stattdessen nur fallweise nach Rücksprache erfolgen.

- (6) Level 1- und 2-Support haben nur Zugriff auf ein Tool für Standardaufgaben (z.B. neues Share anlegen). Diese Mitarbeiter haben nie Zugriff auf im System gespeicherte Daten, sondern nur auf die Systemkonfiguration.
- (7) Nur der Level3-Support kann auf Inhalts- bzw. Nutzdaten des Systems zugreifen. Er greift nur dann auf Nutzdaten zu, wenn dies für die Aufgabe zwingend erforderlich ist (z.B. zur Fehlerbehebung).
- (8) Der Level 3-Support verwendet für den Zugriff auf das System nur firmeneigene Laptops sowie eine von iTernity zentral administrierte Infrastruktur. Auf diesen ist nur Software installiert, die für Support-Aufgaben erforderlich ist. Die Festplatten/SSDs sind verschlüsselt, es ist ein Malware-Schutz aktiv. Software und Malware-Suchmuster werden automatisiert aktualisiert.
- (9) Zugriffe auf das System und Änderungen daran werden protokolliert: Zeitpunkt, Benutzername, Aktion (z.B. Änderungen an Anmeldedaten, Berechtigungen, Netzwerk-Setup oder Löschvorgänge). Die Zugriffslogs sind in ihrer Größe beschränkt und werden zyklisch überschrieben.

4. Leistungsspezifische Unterauftragsverhältnisse

- (1) Der Level 3-Support wird ausschließlich durch Mitarbeiter von iTernity erbracht. Unterauftragnehmer übernehmen Aufgaben im Level 1- und Level 2-Support.

5. Leistungsspezifische Löschung personenbezogener Daten

- (1) iTernity löscht Daten nur nach explizitem Auftrag. Bei Vertragsende kann der Auftraggeber seine Datenträger selbst löschen. Er sollte den Netzwerkzugang sperren und iTernity anweisen, die Zugangsdaten zu löschen.

iTernity GmbH

Heinrich-von-Stephan-Str. 21
D-79100 Freiburg
Germany

Amtsgericht Freiburg i.Br.
HRB 701332

Steuernummer 06435/43554
Finanzamt Freiburg-Stadt
USt-Id Nr.: DE242664311

Geschäftsführer:
Ralf Steinemann

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN: DE37 680800300450056800
BIC: DRES DE 33 680

Tel +49 / (0)761 / 59034 -810
Fax +49 / (0)761 / 59034 -859

www.iternity.com
sales@iternity.com