



Allgemeine Geschäftsbedingungen und Dienstleistungsvertrag

OpusFlow GmbH

Hewaldstr. 9

10825 Berlin

Deutschland

Nummer der Handelskammer: HRB

269704 B

Steuernummer: DE450979320

IBAN: DE62202208000027764431

Rufnummer: +493089564873

Berlin, den 01. November 2024

Visit Now >

www.opusflow.io

Inhaltsverzeichnis

Über die allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Dienstleistungsvertrag

Änderungen

Vereinbarung

Lizenz

Kundendienst & Support

Preisgestaltung und Rechnungsstellung

Kündigung durch den Kunden

Kündigung durch OpusFlow

Wie gehen wir nach der Kündigung mit den Kundendaten um?

Kundendienst

Vorfälle und Support Fragen

Signal

OpusFlow Beratung

Product

Geistiges Eigentum

Cloud

Verfügbarkeit

Updates, Überwachung, Sicherheit

Verfügbarkeit

Datenschutz

Meldpflicht für Datenverletzungen

Rechtliche Fragen

Verantwortung

Haftung

Höhere Gewalt

Kunden Informieren

Bereitstellung von Informationen

Löschung von Daten

Fortschritte und Maßnahmen

Über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Dienstleistungsvertrag
Wenn Sie mit OpusFlow Geschäfte machen, möchten Sie natürlich wissen, was Sie von uns erwarten können. Deshalb haben wir die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Dienstleistungsvereinbarung" verfasst, in denen wir unsere Dienstleistungen klar beschreiben. Es ist uns wichtig, so transparent wie möglich zu sein, deshalb haben wir keine separaten Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit allerlei juristischen Artikeln. Jeder soll unsere Vereinbarungen verstehen können. Sollte dennoch etwas nicht ganz klar sein, freuen wir uns über einen Hinweis.

Änderungen

Da wir unsere Software ständig verbessern, ändern sich unsere Dienstleistungen und Geschäftsbedingungen manchmal. Wenn es Änderungen gibt, werden wir Sie darüber informieren. Bei größeren Änderungen werden wir Sie in einem speziellen Newsletter oder per E-Mail informieren. Wenn Sie unsere Software und Dienste nutzen, gelten immer die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wenn Sie mit einer Änderung nicht einverstanden sind, können Sie einen "Verbesserungsvorschlag" einreichen. Wir werden dann prüfen, ob eine Änderung erforderlich ist. Wenn es wirklich nicht klappt, können Sie den Vertrag nach der Änderung kündigen. Dann gelten für weitere zwei Monate die alten Bedingungen.

Lizenz

Die Lizenz umfasst die von Ihnen erworbenen Produktkomponenten mit den entsprechenden Nummern, wie Benutzer, Mitarbeiter, Umgebungen. Sie dürfen die Lizenz nur für Ihre eigene(n) Organisation(en) verwenden. Die Anzahl der Mitarbeiter in der Organisation bestimmt die Größe der Lizenz.

Kundendienst & Support

Solange der Vertrag läuft, haben Sie Anspruch auf Kundensupport. Der Kundendienst ist im Preis inbegriffen, und für spezielle Anforderungen kann unser Premium- oder Enterprise-Support eine Erweiterungsoption darstellen. Einzelheiten dazu finden Sie auf der Website

<https://opusflow.io/de/support/>

Preisgestaltung

Für den Preis der Lizenz arbeiten wir mit einem Festpreis auf Basis der Abnahmemengen (Preis pro Mitarbeiter). Bei Erhöhung oder Verringerung der Lizenzmengen kann sich der Preis ändern. Einzelheiten zu den Preisen finden Sie auf der Website und im Vertrag. Wir indexieren die Preise jährlich unter Berücksichtigung des Verbraucherpreisindexes des Vorjahres, jeweils von Juli bis Juni.

Lizenzen und Rechnungsstellung

Wenn Sie unsere Software und Dienstleistungen erwerben, erhalten Sie eine monatliche oder jährliche Rechnung für die von Ihnen genutzte Lizenz. Die Lizenz enthält die Produktkomponenten und die zugehörigen Nummern, wie Benutzer und Umgebungen. Sie dürfen die Lizenz nur für Ihre eigene(n) Organisation(en) verwenden, und die Anzahl der Mitarbeiter bestimmt die Größe der Lizenz. Der Preis der Lizenz basiert auf Festpreisen pro Mitarbeiter und kann sich ändern, wenn die Zahl der Mitarbeiter steigt oder sinkt. Alle Preise sind auf unserer Website und im Vertrag aufgeführt. Wir indizieren die Preise jährlich auf der Grundlage der Verbraucherpreisindizes von Juli bis Juni. Wenn wir die Preise indexieren, teilen wir Ihnen vor dem 1. Oktober den Prozentsatz mit, den wir ab der ersten Rechnung des folgenden Kalenderjahres anwenden werden.

Wir stellen die Lizenzen im Voraus pro Monat oder in vereinbarten Raten in Rechnung, die Beratung nachträglich am Ende des Monats, in dem sie stattgefunden hat, und das Onboarding zu Beginn des Onboarding. Auf der Abonnement Rechnung sind die aktuellen Zahlen für jedes Produkt angegeben. Sie erhalten alle unsere Rechnungen per E-Mail im PDF-Format, und die Zahlungsfrist beträgt nach Vereinbarung.

Die Lizenz wird automatisch verlängert, es sei denn, Sie sind mit der Zahlung mehr als 60 Tage im Verzug oder zahlen Rechnungen strukturell einen Monat zu spät. Sie können die Lizenz direkt von OpusFlow aus anpassen. Das Erhöhen und Verringern der Anzahl (Mitarbeiter, Umgebungen, etc.) kann sofort erfolgen.

Sie können sich täglich erhöhen und verringern und diese Kosten werden auf Ihrer monatlichen oder jährlichen Rechnung verarbeitet. Bei einem Jahresvertrag schließen Sie einen Vertrag für die verbleibenden Monate bis zur nächsten Jahreslaufzeit ab, dessen Rechnung Sie am Ende des Monats erhalten, in dem dieser Benutzer hinzugefügt wird.

Kündigung durch den Kunden

Die Kündigung der Lizenz kann mit sofortiger Wirkung oder zu einem bestimmten Termin erfolgen. Nach der Kündigung haben Sie keinen Zugriff mehr auf die Software und die damit verbundenen Daten.

Kündigung durch OpusFlow

Unsere Kündigungsfrist beträgt 12 Monate. Wir können den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn Sie Vereinbarungen nicht einhalten und wir Sie deswegen in Verzug gesetzt haben. Dies gilt auch, wenn Sie einen Antrag auf Zahlungsaufschub oder Konkurs gestellt haben.

Wie gehen wir nach der Kündigung mit Kundendaten um?

Vor der Kündigung können Sie alle Daten in gängige Formate (wie MS-Excel, CSV und PDF) exportieren oder bei uns anfordern.

Wir archivieren Ihre gesamte Produktionsumgebung für ein Jahr. Nach einem Jahr löschen wir Ihre Daten endgültig. Auf Wunsch können wir die Daten auch früher löschen. Die Daten bleiben vollständig verfügbar, wenn Sie das Abonnement mit einem kleineren Paket fortsetzen. Siehe die Tarifseite auf der Website. Es gilt eine Mindestabnahmemenge von 3 Benutzern.

Vereinbarung

Unsere Vereinbarung gilt auf unbestimmte Zeit, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Wenn Sie diesen Vertrag abschließen, erhalten Sie eine Lizenz zur Nutzung von OpusFlow. Für diese Lizenz erhalten Sie eine monatliche oder jährliche Rechnung. Die Lizenz umfasst die von Ihnen erworbenen Produktkomponenten und die dazugehörigen Nummern, wie z.B. Benutzer, Mitarbeiter und Umgebungen. Sie dürfen die Lizenz nur für Ihre eigene(n) Organisation(en) verwenden. Die Anzahl der Mitarbeiter der Organisation bestimmt die Größe der Lizenz.

Lieferfrist

Wenn wir eine Lieferfrist nicht einhalten können, werden wir Sie proaktiv ansprechen, um einen angemessenen Zeitrahmen für die ordnungsgemäße Erfüllung aller Verpflichtungen festzulegen.

Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen gehen über die Implementierung unserer Software hinaus. Wir wissen, dass es wichtig ist, dass Sie unsere Software schnell selbst in Betrieb nehmen können, damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus der Software für Ihr Unternehmen ziehen können. Deshalb bieten wir verschiedene Formen der Unterstützung an, z. B. Kundendienst, Schulung, Einarbeitung und Beratung.

Unser Kundenservice

Unser Kundenservice steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, um Probleme zu lösen und Fragen zu beantworten. Bevor Sie sich an den Kundendienst wenden, empfehlen wir Ihnen, unsere OpusFlow-Wissensdatenbank zu konsultieren. Hier finden Sie alle relevanten Informationen über unsere Software und bleiben über neue Funktionen und Entwicklungen auf dem Laufenden.

Wenn Sie die Antwort auf Ihre Frage nicht in der Wissensdatenbank finden, können Sie einen Vorfall melden. Dazu können Sie den Kundenservice per E-Mail, WhatsApp oder Telefon kontaktieren. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen von Montag bis Freitag zur Verfügung und werden Ihnen so schnell wie möglich helfen.

Vorfälle und Einrichtungsfragen

Ein Vorfall kann z.B. ein Fehler, eine Störung, ein Wunsch, ein Konfigurationsproblem oder eine Wissensfrage sein. Bei Einrichtungsfragen können wir Sie an eine Beratungsfirma verweisen, da wir in diesem Bereich keine umfassende Unterstützung durch den Kundendienst anbieten.

Um die Sicherheit unserer Software zu gewährleisten, prüfen wir bei jedem Vorfall, ob die Kontaktperson autorisiert ist. Wenn ein Benutzer kein Ansprechpartner ist, können wir leider keinen Support anbieten.

Sie reichen eine Störung immer über unsere Kundenumgebung ein. Bei akuten Problemen können Sie den Kundendienst sofort nach der Registrierung des Vorfalls telefonisch kontaktieren. Über die Kundenumgebung können Sie die Bearbeitung des Vorfalls verfolgen und erhalten bei Statusänderungen ein Update per E-Mail. So sind Sie immer direkt in die Bearbeitung des Vorfalls involviert und können über help.opusflow.io selbst Reaktionen und andere Zusatzinformationen hinzufügen.

Die Priorität eines Vorfalls bestimmt die Reaktions- und Wiederherstellungszeit. Bei den meisten Vorfällen handelt es sich um Anfragen zu unserer Software, dies sind in der Regel Prio 3 Vorfälle und manchmal Prio 2 Vorfälle. Bei einem Prio-1-Vorfall muss das Problem mit der größtmöglichen Dringlichkeit gelöst werden. Fragen zu noch nicht vorhandenen Funktionen, auch Wünsche genannt, gehen an die Projektverantwortlichen, um zu prüfen, ob sie in die Roadmap aufgenommen werden können. Grundsätzlich ist es immer möglich, zusätzliche Funktionalität durch Beratung entwickeln zu lassen.

Der Kundendienst bestimmt die Priorität eines Incidents anhand von Richtlinien. Bei Prio-1-Störungen beträgt die Reaktionszeit 3 Stunden, und wir bemühen uns, innerhalb eines Arbeitstages eine Lösung zu finden. Bei Vorfällen der Prio 2 beträgt die Reaktionszeit maximal eine Woche, und wir bemühen uns, so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb eines Monats, eine Lösung bereitzustellen. Bei Vorfällen der Prio 3 beträgt die Reaktionszeit eine Woche, und wir bemühen uns, innerhalb von drei Monaten eine Lösung zu finden. Anfragen haben eine Reaktionszeit von einer Arbeitswoche und wir besprechen mit dem Product Owner oder dem Berater, wann wir sie erfüllen können.

Service

Unser Service geht über die Implementierung unserer Software hinaus. Es ist uns wichtig, Sie auch nach der Implementierung weiter zu unterstützen und Ihnen bei der Optimierung Ihrer Prozesse zu helfen.

Um sicherzustellen, dass unsere Software optimal funktioniert, überwachen und analysieren wir täglich Vorfälle, die unserer Kundendienstabteilung gemeldet werden. Gemeinsam mit Ihnen suchen wir nach Lösungen, um eine Wiederholung in der Zukunft zu verhindern. Während ein Vorfall bearbeitet wird, kann unser Kundendienst auf die Umgebung zugreifen, in der die offenen Probleme vorhanden sind, natürlich immer in Absprache mit Ihnen.

Beratung

Unsere Berater stehen Ihnen bei der Implementierung und Optimierung unserer Software zur Seite. Die Implementierung wird von einem Projektleiter durchgeführt und betreut, der in enger Absprache mit Ihnen einen Projektplan erstellt und den Projektfortschritt überwacht. Sollten sich Abweichungen ergeben, werden wir diese besprechen. OpusFlow wird zur Überwachung des Fortschritts eingesetzt und alle Beteiligten arbeiten gemeinsam an einer erfolgreichen Umsetzung. Nach Abschluss des Einführungs Projekts unterstützen wir Sie weiter und streben eine langfristige Zusammenarbeit an.

Regelmäßige oder zusätzliche Beratungsleistungen können problemlos angefordert werden. Für notwendige Vor-Ort-Besuche bei Ihnen vor Ort berechnen wir zusätzliche Reise- oder Übernachtungskosten, gemäß aktueller steuerlicher Höchstsätze. Fluganreise eco, Bahnfahrten Deutschland 1. Klasse, ÖPNV / Carsharing / Taxi, jeweils nach Beleg und Reisekostenabrechnung. Mittelklasse Hotel <120,00 €* (*evtl. andere Preise zu Messezeiten)

Kurz gesagt, wir sind immer bereit, Sie bei der Nutzung unserer Software und der Optimierung Ihrer Prozesse zu unterstützen.

Produkt

OpusFlow bietet mehrere Produkte an, die standardmäßig über das Internet verfügbar sind (SaaS). Wir entwickeln unsere Software ständig weiter. Dabei liefern wir kontinuierlich neue Funktionalitäten, Verbesserungen und gesetzliche Updates.

Die Entwicklung des Produkts wird von verschiedenen Disziplinen durchgeführt. Wir haben zum Beispiel die Abteilung Product Ownership, die für die Vision von OpusFlow verantwortlich ist. Hier überlegen wir, welche Funktionalitäten wir kurz- und langfristig auf die Roadmap setzen. Dabei lassen wir uns von verschiedenen Quellen inspirieren, z. B. von der Gesetzgebung, von Kundenanforderungen, von Messen und vom Input aus unserer eigenen Organisation. Außerdem organisieren wir regelmäßig Sitzungen mit Kunden, bei denen wir Kunden aus verschiedenen Branchen und Perspektiven in wichtige Entwicklungsprojekte einbeziehen. Design & Entwicklung wird vom Product Ownership gesteuert und ist für die Umsetzung der zu entwickelnden Funktionalität in ein funktionales und technisches Design verantwortlich. Dieses Design bildet die Grundlage für den Rest der Produktentwicklung. Bei diesem Entwurf werden auch die Auswirkungen auf die aktuelle Anwendung, die Architektur und die Verbindungen untersucht. Sobald das endgültige Design feststeht, wird das gesamte Projektteam informiert, damit alle Beteiligten die Vision und den Zweck der neuen Funktionalität kennen.

OpusFlow stellt standardmäßig verschiedene Formen von Inhalten zur Verfügung, die auf Best Practices basieren. Dazu gehören Berichte, Analysen, Dokumente, Beratung, Dashboards, Workflows und Standarddesign.

Die Abteilung Test & Qualität ist für die Qualität des gelieferten Produkts verantwortlich. Sowohl neue Funktionalitäten als auch (Änderungen an) bestehende Funktionalitäten werden über automatische Skripte getestet. Wir bieten auch ein Beta-Programm zum Testen neuer Funktionen an, die sofort einen großen Mehrwert bieten. Möchten Sie daran teilnehmen? Dann wenden Sie sich an den Kundenbetreuer.

Darüber hinaus haben wir gezielte Vorlagen auf der Grundlage von Best Practices entwickelt. Diese sind auf die gängigsten Prozesse in der Service- und Installationsbranche zugeschnitten.

Geistiges Eigentum

Die geistigen Eigentumsrechte an der Software sind und bleiben zu jeder Zeit bei OpusFlow.

Cloud

Wir liefern unsere Software über die Cloud. Auf diese Weise ist unsere Software immer schnell, stabil und sicher. Der Vorteil dieses Ansatzes ist auch, dass unsere Umgebung immer auf dem neuesten Stand ist. Gemeinsam mit unseren Partnern sorgen wir für optimale Sicherheit von Verbindungen und Daten. Wir machen Backups im Sekundentakt bis zu 7 Tage in die Vergangenheit. Tägliche Backups werden für mindestens 30 Tage aufbewahrt.

Verfügbarkeit

OpusFlow stellt die Software über die Cloud bereit, was sie schnell, stabil und sicher macht. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Umgebung immer auf dem neuesten Stand ist. Durch die Zusammenarbeit mit unseren Partnern gewährleisten wir eine optimale Sicherheit der Verbindungen und Daten.

Um die Verfügbarkeit von OpusFlow zu gewährleisten, überwachen wir die Verfügbarkeit und Leistung der Software 24/7. Wir streben eine Verfügbarkeit von mindestens 99,99% pro Jahr an. OpusFlow kann während der Fehlerbehebung, die in der Verantwortung des Kunden liegt, während geplanter Wartungsarbeiten oder in Notfällen aufgrund von Naturkatastrophen oder anderen Situationen höherer Gewalt vorübergehend nicht verfügbar sein. Wenn OpusFlow aufgrund geplanter Wartungsarbeiten nicht verfügbar ist, werden wir den Kunden mindestens fünf Tage im Voraus informieren. Patches und Hotfixes werden automatisch täglich zwischen 19:00 und 07:00 Uhr auf Systemen durchgeführt, die nicht in Gebrauch sind. Wenn es einen Zero-Day-Patch oder eine andere aktuelle Bedrohung gibt, die die Sicherheit der Systeme gefährdet, planen wir eine Notfallwartung. Dabei streben wir eine Ausfallzeit von Null an.

OpusFlow verfügt über eine innovative Aktualisierungsmethode, die sicherstellt, dass die Software immer verfügbar ist. Wir verwenden das Grundprinzip der Zero-Downtime-Bereitstellung. Das bedeutet, dass die Umgebung unter Wasser auf die neue Version aktualisiert wird und sobald diese so gut wie fertig ist, wird die Umgebung umgestellt. So können Sie ohne Unterbrechung weiterarbeiten. Die Leistung von OpusFlow hängt von Ihrer Internetverbindung und der Einrichtung Ihrer Umgebung ab. Die Reaktionszeit beim Öffnen von Funktionen beträgt in 95% der Fälle maximal 500 Millisekunden. Wenn Sie Leistungsprobleme haben, können Sie sich sofort an den Kundendienst wenden. Ein Backup ist unerlässlich. Deshalb erstellen wir täglich ein Backup und bewahren es 30 Tage lang auf. Das Backup des ersten Tages eines Monats wird 12 Monate lang aufbewahrt und das Backup des ersten Tages eines jeden Jahres 5 Jahre lang. Backups, die älter als 5 Jahre sind, werden gelöscht. Nach der Kündigung bewahren wir Ihre Daten für maximal 1 Jahr auf. So können wir sicherstellen, dass alle gelöschten Daten wiederhergestellt werden können. Die Wiederherstellung des Backups erfolgt vollautomatisch und ist für jeden Kunden auf Wunsch möglich.

Auf Wunsch können wir eine Testumgebung auf Basis der Produktionsumgebung einrichten. Wenn Sie Änderungen an der Anwendungskonfiguration wünschen, können Sie die neue Konfiguration zunächst in der Testumgebung testen. Hierzu fallen monatliche Gebühren an, die wir in Rechnung stellen.

Updates, Überwachung, Sicherheit

Wir bei OpusFlow möchten sicherstellen, dass unsere Software immer auf dem neuesten Stand ist. Deshalb implementieren wir Updates sofort für alle Benutzer. Wir überwachen kontinuierlich Systeme, Prozesse und Benutzer, um Ausfälle zu verhindern oder schnell zu beheben. Wir überwachen auch den Missbrauch und erheben allgemeine Benutzerstatistiken, wie z. B. die Antwortzeit, die wir analysieren, um Verbesserungen vorzunehmen.

Für die Sicherheit von OpusFlow verwenden wir mehrere Sicherheitsebenen, um die Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit der Anwendung zu gewährleisten. Darüber hinaus führt eine externe Partei jährlich manuelle Angriffs- und PEN-Tests durch. Die Authentifizierung erfolgt über ein Login-Portal mit optionaler 2-Faktor-Authentifizierung.

Bei OpusFlow verfügen wir über Notfallverfahren, die Datenverluste aufgrund von Systemausfällen, physischer Zerstörung oder anderen Vorfällen so gut wie möglich verhindern und die Datenwiederherstellung erleichtern. So läuft OpusFlow dank unserer soliden Infrastruktur und umfangreichen Redundanz-Techniken auch bei 10 oder mehr als 500 Benutzern stabil. Für die Nutzung und den Einsatz von OpusFlow gilt das Prinzip der "fairen Nutzung". Sollten Sie gegen dieses Prinzip verstoßen, werden wir Sie kontaktieren und gemeinsam eine Lösung finden.

Verarbeitung Vertrag

Sie haben einen Dienstleistungsvertrag mit uns abgeschlossen, was bedeutet, dass wir unter anderem personenbezogene Daten für Sie und in Ihrem Namen verarbeiten. Nach der Allgemeinen Datenschutzverordnung (AVG) müssen wir dann einen Auftragsverarbeitung Vertrag abschließen. Bei OpusFlow haben wir die "Verarbeitung Vereinbarung" in unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Dienstleistungsvertrag aufgenommen. Darin sind wir der "Auftragsverarbeiter" und Sie der "Datenverantwortliche". Wir müssen beide das AVG einhalten. Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur in Ihrem Auftrag und zur Erfüllung des Vertrages.

Unsere Verarbeitung besteht darin, unsere Anwendungen mit den von Ihnen eingegebenen und generierten Daten zur Verfügung zu stellen. Ohne schriftliche Anweisung werden wir keine Daten hinzufügen, ändern oder löschen. Innerhalb der OpusFlow-Anwendung ist eine Übersicht über alle personenbezogenen Daten, einschließlich der von Ihnen selbst hinzugefügten personenbezogenen Felder, die verarbeitet werden, verfügbar.

Wir sammeln anonymisierte Daten über die Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen, um diese zu verbessern. Wir verwenden diese anonymisierten Daten niemals zu kommerziellen Zwecken und geben sie nicht an Dritte weiter.

Anweisungen zur Verarbeitung

Wir bei OpusFlow wissen, wie wichtig Ihre persönlichen Daten sind. Deshalb halten wir es für wichtig, Sie darüber zu informieren, wie wir Ihre Daten verarbeiten und wer Zugriff auf diese Informationen hat.

Unsere Verarbeitung besteht darin, unsere Anwendungen zur Verfügung zu stellen, einschließlich der von Ihnen eingegebenen und erzeugten Daten. Dabei ist es wichtig zu beachten, dass wir ohne Ihre schriftliche Anweisung keine Daten hinzufügen, ändern oder löschen. Innerhalb unserer Software können Sie verschiedene Arten von personenbezogenen Daten erfassen, und wir gehen davon aus, dass Sie diese eingeben und wir sie dann verarbeiten. Es liegt in Ihrer Verantwortung zu beurteilen, ob der Zweck und die Art der Verarbeitung für unsere Dienstleistungen geeignet sind. Glücklicherweise ist innerhalb der OpusFlow-Anwendung eine Übersicht über alle personenbezogenen Daten, einschließlich der von Ihnen selbst hinzugefügten Personen Felder, die verarbeitet werden, verfügbar.

Bei OpusFlow legen wir Wert auf Ihre Privatsphäre. Deshalb sammeln wir nur anonymisierte Daten über die Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen. So können wir feststellen, ob, wie und wie oft bestimmte Teile des Produkts genutzt werden, und diese Informationen zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen verwenden. Es ist wichtig zu wissen, dass wir diese Daten niemals für kommerzielle Zwecke verwenden und sie niemals an Dritte weitergeben.

Wir wissen, dass die Informationen, die Sie mit uns teilen und in OpusFlow speichern, geschäftskritisch sind. Daher müssen alle unsere Mitarbeiter Ihre Daten vertraulich behandeln, wozu sie durch ihren Arbeitsvertrag verpflichtet sind. Systemadministratoren haben jedoch uneingeschränkten Zugang zu Kundendaten für Aufgaben wie die Installation einer neuen Version, die Implementierung von Patches und Hotfixes, die Verwaltung von Backups und das Verschieben von Daten innerhalb der OpusFlow-Domäne. In einigen Fällen können auch Mitarbeiter der Produktentwicklungs- oder Beratungsabteilung vorübergehend Zugang zu Kundendaten erhalten, allerdings nur mit Genehmigung des technischen Leiters.

Es ist wichtig zu wissen, dass unsere Kundendienstmitarbeiter und andere Mitarbeiter nur nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung Zugang zu Ihren Daten haben. Denn wir bei OpusFlow halten es für sehr wichtig, dass Sie die Kontrolle darüber haben, wer Zugang zu Ihren persönlichen Daten hat.

Rechte auf Datenschutz

Der Datenschutz ist für uns ein wichtiges Thema. Es ist uns wichtig, dass Sie die Kontrolle über Ihre persönlichen Daten haben. Daher haben wir keine Kontrolle über die von Ihnen zur Verfügung gestellten persönlichen Daten und werden keine Daten ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung oder gesetzliche Verpflichtung an Dritte weitergeben. Außerdem werden wir Ihre Daten nicht für andere als die vereinbarten Zwecke verarbeiten.

Um zu überprüfen, ob wir die im Vertrag, in den Aufsichts Vorschriften und/oder in den geltenden zwingenden Rechtsvorschriften festgelegten Bedingungen einhalten, können (interne oder externe) Prüfer des Kunden oder von der Aufsichtsbehörde beauftragte Prüfer Audits durchführen. Wenn ein Audit stattfindet, werden wir Sie so schnell wie möglich informieren, es sei denn, dies ist verboten.

Sie sind verantwortlich für die Daten der betroffenen Personen und für die Information und Unterstützung der betroffenen Personen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte. Wenn eine betroffene Person ihre Rechte nach dem AVG oder anderen geltenden Vorschriften für die Verarbeitung personenbezogener Daten geltend macht, helfen wir Ihnen, wenn wir können, im Rahmen unserer Anwendung, damit Sie den gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen können. Grundsätzlich reagieren wir aber nicht auf Anfragen von betroffenen Personen und verweisen immer auf den für die Verarbeitung Verantwortlichen.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten ist uns wichtig. Wir unternehmen daher alle technischen und organisatorischen Anstrengungen, um Ihre personenbezogenen Daten vor Verlust oder sonstiger unrechtmäßiger Verarbeitung zu schützen. Wir werden Sie auch stets bei der Einhaltung der Verpflichtungen rund um das AVG und anderer Gesetze und Vorschriften zur Verarbeitung personenbezogener Daten unterstützen.

Wir verarbeiten Ihre Kundendaten in den Datenzentren unseres Unterauftrag Verarbeiters, die den strengen niederländischen und europäischen Rechtsvorschriften über logische und physische Zugangssicherheit und Kontinuität entsprechen. Die Datenzentren sind mindestens nach ISO 27001 zertifiziert. Die (personenbezogenen) Daten werden von uns und unserem Unterauftragsverarbeiter nur innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet, und für uns und unseren Unter Auftragsverarbeiter gelten die gleichen Verpflichtungen.

Wenn wir neue Unter Auftragsverarbeiter einsetzen wollen, werden wir Sie mindestens 4 Wochen im Voraus informieren. Sie können jederzeit gegen einen Unter Auftragsverarbeiter Einspruch erheben. Wenn wir dem neuen Unter Auftragsverarbeiter dennoch die Verarbeitung von Daten gestatten, können Sie den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Wir bearbeiten die Widersprüche auf Vorstandsebene.

Wir sichern unseren Kunden zu, dass alle Rechtsvorschriften zum Schutz der Daten der Kunden und der Daten der Kunden der Kunden nach allen juristischen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, rechtssicher verwendet werden.

Wir bestätigen, dass die gesamte Computing-Hardware der OpusFlow Plattform der DSGVO unterliegt.

OpusFlow sichert zu, dass alle Daten nach den anerkannten Regeln der Technik gesichert werden und ein Datenverlust nahezu ausgeschlossen ist. Für Rückfragen zu diesem Punkt wenden Sie sich bitte an Ihren Projektleiter oder an unseren Datenschutzbeauftragten.

Pflicht zur Meldung von Daten Verstößen

Als für die Verarbeitung personenbezogener Daten Verantwortlicher müssen Sie Verstöße gegen die Datenschutzbestimmungen dem Datenschutzbeauftragten oder der belgischen Datenschutzbehörde GBA melden. Wir selbst erstatten dem Datenschutzbeauftragten keine Meldung, aber wir informieren Sie vollständig und rechtzeitig über relevante Vorfälle. So können Sie Ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen. Wenn Sie OpusFlow eine Datenschutzverletzung melden, bitten wir Sie, uns zuerst zu informieren, damit wir gemeinsam die entsprechenden Maßnahmen ergreifen können. Um festzustellen, ob eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten vorliegt, verwenden wir das AVG und die Data Breach Notification Obligation Policy als Richtlinien.

Im Falle eines Sicherheitsvorfalls oder einer Datenschutzverletzung werden wir Sie so schnell wie möglich, spätestens jedoch 48 Stunden nach Entdeckung informieren. Im Falle einer Datenverletzung bei einem Unter Auftragsverarbeiter werden wir Sie selbstverständlich ebenfalls benachrichtigen und als Ansprechpartner fungieren. Nach dem AVG muss eine Sicherheitsverletzung "unverzüglich" gemeldet werden, d. h. ohne unangemessene Verzögerung und nach Möglichkeit spätestens 72 Stunden nach ihrer Entdeckung. Nachdem Sie von uns benachrichtigt wurden, haben Sie zu diesem Zweck 72 Stunden Zeit, um zu beurteilen, ob der Sicherheitsvorfall unter den Begriff "Datenschutzverletzung" fällt und ob eine Meldung an die AP erforderlich ist.

Wir informieren immer die Kontaktperson des Abonnements über eine Datenschutzverletzung, und wenn dies nicht mehr die richtige Person ist, können Sie uns einfach per E-Mail benachrichtigen. Wir bemühen uns stets, Ihnen unverzüglich alle Informationen für eine eventuelle Meldung an den Datenschutzbeauftragten und/oder die betroffenen Personen zukommen zu lassen, und wir informieren Sie über den Verlauf und unsere Maßnahmen. Wir protokollieren alle Sicherheitsvorfälle und löschen nach Beendigung des Vertrages alle Kundendaten wie unter "Beendigung des Vertrages" beschrieben. Wenn Sie möchten, dass wir Ihre Daten früher löschen, können Sie dies beantragen, und wir sind dazu verpflichtet, dies zu tun.

Rechtliche Angelegenheiten

Verantwortung

OpusFlow ist nicht verantwortlich für entgangene Umsätze oder direkte Schäden aufgrund von z.B. Fehlern auf Rechnungen / Angeboten / innerhalb von Links oder anderen Fehlern auf unserer Plattform. Die Verantwortung für die Überprüfung der Richtigkeit der Daten liegt beim Endkunden. Wir werden jedoch unser Möglichstes tun, um eventuelle Fehler so schnell wie möglich zu beheben.

Haftung

Als Kunde von OpusFlow sollten Sie beachten, dass OpusFlow nicht für indirekte Schäden wie entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen und Schäden aufgrund von Betriebsunterbrechungen haftet. Die Gesamthaftung von OpusFlow ist begrenzt, es sei denn, es liegt Vorsatz oder bewusste Fahrlässigkeit vor. In diesem Fall ist die Haftung auf den Betrag begrenzt, den der Kunde in den letzten drei Monaten vor dem schadensverursachenden Ereignis gezahlt hat.

Sollte OpusFlow dennoch gerichtlich haftbar gemacht werden, ist die Haftung auf den Betrag begrenzt, den OpusFlow in den drei Monaten vor dem schadensverursachenden Ereignis vom Kunden erhalten hat. OpusFlow stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, die behaupten, die Software verletze die Rechte des jeweiligen Dritten. Wenn ein solcher Anspruch entsteht, wird OpusFlow den Kunden für den Betrag entschädigen, den der Kunde aufgrund der Verletzung an den Dritten zu zahlen hat, sowie für die angemessenen Kosten, die dem Kunden für die rechtliche Unterstützung in dieser Hinsicht entstehen, bis zu einem Höchstbetrag von 10.000 € (ohne Mehrwertsteuer). Für andere Schäden gilt das Gleiche wie im ersten Absatz erwähnt.

Höhere Gewalt

Im Falle von höherer Gewalt ist OpusFlow nicht verpflichtet, dem Kunden den dadurch entstandenen Schaden zu ersetzen. Als höhere Gewalt gelten unter anderem Störungen oder Ausfälle des Internets, der Telekommunikationsinfrastruktur, Stromausfälle, innere Unruhen, Mobilmachung, Krieg, Verkehrsstaus, Streiks, Aussperrungen, Betriebsstörungen, Lieferverzögerungen, Feuer und Überschwemmungen.

Kunde informieren (Kontakt)

Zunächst informieren wir den Abonnement Kontakt über eine Datenverletzung. Wenn dies nicht mehr der richtige Ansprechpartner ist, können wir Geschäftsleitung per E-Mail benachrichtigen.

Bereitstellung von Informationen

Wir sind stets bemüht, Ihnen unverzüglich alle Informationen für eine eventuelle Meldung an das AP und/oder die betroffene(n) Person(en) zu geben.

Fortschritte und Maßnahmen

Wir werden Sie über den Fortschritt und unsere Maßnahmen informieren. Wir vereinbaren dies mit der Hauptkontaktperson zum Zeitpunkt der Meldung. Wir werden Sie auf jeden Fall auf dem Laufenden halten, wenn sich die Situation ändert, wenn es zusätzliche Informationen gibt und wenn wir Maßnahmen ergreifen.

Wir zeichnen alle Sicherheitsvorfälle auf.

Daten löschen

Nach Ablauf des Vertrages löschen wir alle Kundendaten, wie unter "Beendigung des Vertrages" beschrieben. Sie können einen Antrag stellen, wenn Sie eine frühere Löschung der Daten wünschen. Wir sind dann verpflichtet, dies zu tun.

Deutsches Recht

Änderungen, Ergänzungen und die Annahme dieses Angebotes bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Sollte eine Bestimmung dieses Angebotes unwirksam sein oder werden, so bleibt die Vereinbarung im Übrigen unberührt. Für diesen Fall verpflichten sich die Partner, die unwirksame Bestimmung unverzüglich durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Das Gleiche gilt, soweit eine Regelung undurchführbar ist oder die Vereinbarung eine Lücke aufweist

Es gilt deutsches Recht.

Etwaige Streitigkeiten zwischen dem Kunden und OpusFlow werden ausschließlich vor einem zuständigen Gericht in Berlin verhandelt.

Bei eventuellen Auslegung Unterschieden ist der deutsche Text dieser Vereinbarung maßgebend. Wenn eine oder mehrere Bestimmungen nichtig oder anfechtbar sind, bleiben die übrigen Bestimmungen in Kraft.

Berlin den 01.November 2024