

# Verarbeitungsbedingungen Tribe CRM der Efficacy Nederland B.V.

## Inhalt

|  |    |
|--|----|
| Verarbeitungsbedingungen für die Anwendungssoftware Tribe CRM der Efficacy Nederland B.V. .... | 2  |
| 1. Begriffsbestimmungen.....   | 3  |
| 2. Eingangsdatum und Dauer.....  | 3  |
| 3. Gegenstand dieser Verarbeitungsbedingungen .....  | 3  |
| 4. Verpflichtungen des Verarbeiters und der verantwortlichen Partei .....                      | 4  |
| 5. Geheimhaltungspflicht.....  | 5  |
| 6. Meldepflicht von Datenverletzungen und Sicherheitsvorfällen .....                           | 5  |
| 7. Sicherheitsmaßnahmen und Kontrolle .....  | 6  |
| 8. Beteiligung Dritter.....  | 7  |
| 9. Änderung und Beendigung der Verarbeitungsbedingungen .....                                  | 7  |
| 10. Haftung .....  | 9  |
| 11. Rechtswahl.....  | 10 |
| Anhänge: .....   | 12 |

# Verarbeitungsbedingungen für die Anwendungssoftware Tribe CRM der Efficacy Nederland B.V.

1. Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach niederländischem Recht Efficacy Nederland B.V. mit Sitz in 's-Hertogenbosch und Geschäftsstelle in (5215MX) 's-Hertogenbosch, De Waterman 2, eingetragen im Handelsregister unter der Nummer 27247845, handel unter dem Handelsnamen Tribe CRM, rechtmäßig vertreten durch Frau K.I. Alleijn in ihrer Eigenschaft als operative Geschäftsführerin, im Folgenden als „Verarbeiter“ bezeichnet;

und

2. der Kunde (wie in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert und wie in der (Partner-) Anmeldung, der Anmeldung, dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer ähnlichen Vereinbarung beschrieben), der die (juristische) Person oder Organisation ist, die dem Verarbeiter einen digitalen oder schriftlichen Auftrag zur Lieferung von Software, Dienstleistungen oder anderen Sachen erteilt hat, im Folgenden als „verantwortliche Partei“ bezeichnet;

Gemeinsam als „Partei oder Parteien“ bezeichnet;

In der Erwägung, dass:

- die verantwortliche Partei wünscht, dass bestimmte Formen der Verarbeitung durch den Verarbeiter durchgeführt werden, wobei die verantwortliche Partei den Zweck und die Mittel bestimmt;
- der Verarbeiter dazu bereit ist, die Verpflichtungen bezüglich der Sicherheit und anderer Aspekte der Datenschutzgrundverordnung und der damit verbundenen Vorschriften und Verhaltenskodizes einzuhalten;
- die Parteien einen oder mehrere Verträge (die „Verträge“) geschlossen haben, in denen die Verarbeitung personenbezogener Daten Teil der Erbringung von Dienstleistungen ist;
- die Parteien ihre Rechte und Pflichten auch im Hinblick auf die Anforderungen von Artikel 28 Absatz 3 DSGVO in diesen Verarbeitungsbedingungen festlegen möchten;
- wo in diesen Verarbeitungsbedingungen Begriffe verwendet werden, die den Definitionen aus Artikel 4 DSGVO entsprechen, wird davon ausgegangen, dass diese Begriffe die Bedeutung der Definitionen aus der DSGVO haben.

Die verantwortliche Partei und Verarbeiter vereinbaren gemeinsam:

## 1. Begriffsbestimmungen

**Anhänge:** Anhänge zu diesen Verarbeitungsbedingungen, die Teil dieser Verarbeitungsbedingungen sind.

**Aufsichtsbehörde:** die Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ist die unabhängige Verwaltungsbehörde, die in den Niederlanden per Gesetz zur Überwachung der Verarbeitung personenbezogener Daten ernannt wurde.

**Verantwortliche Partei:** eine natürliche oder juristische Person, eine Regierungsstelle, ein Dienst oder eine andere Einrichtung, die allein oder zusammen mit anderen den Zweck und die Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt.

**Verarbeiter:** eine natürliche oder juristische Person, eine Behörde, ein Dienst oder eine andere Einrichtung, die personenbezogene Daten für die Zwecke der verantwortlichen Partei verarbeitet. Die Person, die personenbezogene Daten im Auftrag der verantwortlichen Partei und auf Anweisung des Verarbeiters verarbeitet, ist ein Unterverarbeiter.

## 2. Eingangsdatum und Dauer

2.1. Diese Verarbeitungsbedingungen beginnen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und gelten so lange, wie der Verarbeiter als Verarbeiter von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit den von der verantwortlichen Partei zur Verarbeitung auf der Plattform des Verarbeiters zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten tätig ist.

## 3. Gegenstand dieser Verarbeitungsbedingungen

3.1. Der Verarbeiter verarbeitet die von oder über die verantwortliche Partei zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich auf Anweisung der verantwortlichen Partei im Rahmen der Ausführung des Hauptvertrages. Die vom Verarbeiter durchzuführenden Aktivitäten, auf die sich diese Verarbeitungsbedingungen beziehen, werden in Anhang 2 näher beschrieben. Der Verarbeiter wird die personenbezogenen Daten für keinen anderen Zweck verarbeiten, vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Verpflichtungen.

3.2. Im Rahmen dieser Aktivitäten verpflichtet sich der Verarbeiter, die von der oder über die verantwortliche Partei zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten

sorgfältig zu verarbeiten.

## 4. Verpflichtungen des Verarbeiters und der verantwortlichen Partei

- 4.1. Der Verarbeiter verarbeitet Daten im Auftrag der verantwortlichen Partei gemäß deren (schriftlichen) Anweisungen.
- 4.2. Die verantwortliche Partei garantiert dem Verarbeiter, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten rechtmäßig ist. Ist der Verarbeiter der Ansicht, dass die verantwortliche Partei gegen die DSGVO verstößt, informiert er die verantwortliche Partei entsprechend.
- 4.3. Der Verarbeiter hat keine Kontrolle über die zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten. Er entscheidet beispielsweise nicht über den Empfang und die Verwendung der Daten, die Bereitstellung an Dritte und die Dauer der Datenspeicherung. Die Kontrolle über die im Rahmen dieser Verarbeitungsbedingungen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten liegt niemals beim Verarbeiter.
- 4.4. Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der in Artikel 3 genannten Aktivitäten handelt der Verarbeiter in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten. Der Verarbeiter befolgt alle angemessenen Anweisungen der verantwortlichen Partei (bzw. der Kontaktperson der verantwortlichen Partei), sofern keine abweichenden gesetzlichen Verpflichtungen bestehen. Wenn diese abweichenden gesetzlichen Verpflichtungen bestehen, wird der Verarbeiter die verantwortliche Partei vor der Verarbeitung schriftlich darüber informieren.
- 4.5. Der Verarbeiter muss es der verantwortlichen Partei jederzeit ermöglichen, den Verpflichtungen gemäß der DSGVO innerhalb der gesetzlichen Fristen nachzukommen, insbesondere den Rechten der betroffenen Personen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen Antrag auf Einsichtnahme, Berichtigung, Ergänzung, Löschung oder Sicherung personenbezogener Daten und der Durchführung eines Widerspruchs. Die damit verbundenen, angemessenen Kosten werden von der verantwortlichen Partei getragen.

- 4.6. Auf Ersuchen der verantwortlichen Partei wird der Verarbeiter jederzeit an einer Datenschutzfolgenabschätzung ((D)PIA) mitarbeiten. Die damit verbundenen, angemessenen Kosten werden von der verantwortlichen Partei getragen.

## 5. Geheimhaltungspflicht

- 5.1. Personen, die beim Verarbeiter angestellt sind oder in dessen Auftrag arbeiten, sowie der Verarbeiter selbst sind zur Geheimhaltung der personenbezogenen Daten verpflichtet, von denen sie Kenntnis nehmen können, es sei denn, eine Verpflichtung zur Bereitstellung dieser Daten ist gesetzlich vorgeschrieben. Zu diesem Zweck sind die Mitarbeiter des Verarbeiters zur Geheimhaltung verpflichtet.
- 5.2. Wenn der Verarbeiter eine gesetzliche Verpflichtung zur Weitergabe von Daten an Dritte hat, prüft der Verarbeiter die Grundlage des Antrags und die Identität des Antragstellers und informiert die verantwortliche Partei unmittelbar vor der Weitergabe der Daten, es sei denn, gesetzliche Bestimmungen verbieten dies.

## 6. Meldepflicht von Datenverletzungen und Sicherheitsvorfällen

- 6.1. Der Verarbeiter wird die verantwortliche Person so schnell wie möglich - in Bezug auf die für die Meldepflicht der verantwortlichen Person geltende Frist - über alle relevanten Sicherheitsverletzungen informieren, unbeschadet der Verpflichtung, die Folgen solcher Verletzungen und Vorfälle so schnell wie möglich rückgängig zu machen oder zu begrenzen. Dabei stellt der Verarbeiter nach Möglichkeit der verantwortlichen Partei die Informationen, wie in Anhang 3 beschrieben, zur Verfügung.
- 6.2. Der Verarbeiter verfügt über einen angemessenen Plan für den Umgang mit und die Behandlung von Verstößen und gewährt der verantwortlichen Partei auf Anfrage Zugang zu diesem Plan.
- 6.3. Der Verarbeiter ist nicht zur Meldung an die Aufsichtsbehörde verpflichtet. Diese Verantwortung liegt bei der verantwortlichen Partei.
- 6.4. Der Verarbeiter leistet jede erforderliche Zusammenarbeit, um dem Datenschutzbeauftragten und/oder der/den betroffenen Person(en) so bald wie möglich zusätzliche Informationen zu liefern. Dabei muss der Verarbeiter in jedem Fall die in Anhang 3 beschriebenen Informationen an die verantwortliche Partei weitergeben.

6.5. Der Verarbeiter erfasst alle (vermeintlichen) Sicherheitsverletzungen sowie über die infolge dieser Verletzungen ergriffenen Maßnahmen.

## 7. Sicherheitsmaßnahmen und Kontrolle

- 7.1. Der Verarbeiter ergreift alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die für die Zwecke der verantwortlichen Partei verarbeiteten personenbezogenen Daten zu sichern und sie gegen Verlust oder jede Form der unrechtmäßigen Verarbeitung zu schützen. Die Sicherheitsmethode ist in Anhang 1 ausführlich beschrieben.
- 7.2. Die verantwortliche Partei hat das Recht, die Verarbeitung personenbezogener Daten durch unabhängige Sachverständige, die unter Wahrung der Vertraulichkeit arbeiten, zu überprüfen oder überprüfen zu lassen, jedoch nicht mehr als einmal im Jahr.
- 7.3. Die verantwortliche Partei wird die Prüfung nur nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Verarbeiter und nachdem die vorhandenen Berichte des Verarbeiters als unzureichend bewertet wurden, durchführen (lassen).
- 7.4. Der Verarbeiter muss der verantwortlichen Partei oder der von ihr beauftragten dritten Partei die angeforderten Informationen innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens zwei Wochen zur Verfügung stellen. Infolgedessen kann sich die verantwortliche Partei oder der von der verantwortlichen Partei beauftragte Dritte eine Meinung über die Einhaltung dieser Verarbeitungsbedingungen durch den Verarbeiter bilden. Die verantwortliche Partei oder der von ihr beauftragte Dritte ist verpflichtet, alle Informationen im Zusammenhang mit diesen Kontrollen vertraulich zu behandeln.
- 7.5. Der Verarbeiter garantiert, die von der verantwortlichen Partei oder dem von der verantwortlichen Partei eingeschalteten Dritten angegebenen geeigneten Maßnahmen zur Verbesserung innerhalb der von der verantwortlichen Partei festzulegenden angemessenen Frist durchzuführen.
- 7.6. Zusätzlich zu den Berichten des Verarbeiters und den Kontrollen durch die verantwortliche Partei oder die von der verantwortlichen Partei beauftragte Kontrollstelle können beide Parteien auch vereinbaren, eine von einem unabhängigen externen Sachverständigen erstellte ISO 27001-Zertifizierung zu nutzen.

7.7. Die Kosten der Kontrolle werden von der Partei getragen, die die Kosten verursacht.

## 8. Beteiligung Dritter

- 8.1. Der Verarbeiter listet in Anhang 4 die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits bekannten Dritten auf, die für den Verarbeiter personenbezogene Daten verarbeiten. Die verantwortliche Partei erteilt hiermit die allgemeine Genehmigung für die Beauftragung von Dritten. Nach Beginn der Arbeiten hält der Verarbeiter die verantwortliche Partei über die Einschaltung neuer Dritter auf dem Laufenden.
- 8.2. Der Verarbeiter garantiert, dass diese Dritten die zwischen dem Verarbeiter und der verantwortlichen Partei vereinbarten Verpflichtungen schriftlich übernehmen, und gewährt der verantwortlichen Partei auf Anfrage die Möglichkeit, die Vereinbarungen mit diesen Dritten, in denen diese Verpflichtungen enthalten sind, einzusehen.
- 8.3. Der Verarbeiter darf personenbezogene Daten nur innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeiten. Die Übertragung in andere Länder außerhalb des EWR ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der verantwortlichen Partei und unter Beachtung der geltenden Gesetze und Vorschriften zulässig.
- 8.4. Der Verarbeiter führt ein aktuelles Register der von ihm beauftragten Dritten und Unterverarbeiter, einschließlich der Identität, des Standorts und der Beschreibung der Aktivitäten der Dritten oder Unterverarbeiter sowie aller zusätzlichen, von der verantwortlichen Partei festgelegten Bedingungen. Dieses Register wird als Anhang 4 zu diesen Verarbeitungsbedingungen hinzugefügt und wird vom Verarbeiter auf dem neuesten Stand gehalten.

## 9. Änderung und Beendigung der Verarbeitungsbedingungen

- 9.1. Der Verarbeiter ist berechtigt, Änderungen an den Verarbeitungsbedingungen vorzunehmen. Die verantwortliche Partei kann dann innerhalb von 30 Tagen angeben, dass sie nicht einverstanden ist. Ohne gegenteilige Mitteilung der verantwortlichen Partei gelten die Änderungen als von der verantwortlichen Partei akzeptiert.
- 9.2. Nach Beendigung des Vertrages, wie in den Tribe CRM-Bedingungen beschrieben, (i) stellt der Verarbeiter alle im Rahmen dieser Verarbeitungsbedingungen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten der verantwortlichen Partei zur Verfügung, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Tribe CRM-

Bedingungen bezüglich der Extraktion personenbezogener Daten zu diesem Zweck, (ii) vernichtet die von der verantwortlichen Partei erhaltenen personenbezogenen Daten an allen Standorten, in welcher Form auch immer, es sei denn, zwingendrechtliche Bestimmungen erfordern die Aufbewahrung bestimmter Daten. Die damit verbundenen angemessenen Kosten werden vom Verarbeiter getragen.

- 9.3. Der Verarbeiter garantiert jederzeit das Recht, die im vorigen Absatz beschriebenen Daten gemäß Artikel 20 DSGVO so zu übertragen, dass es zu keinem Verlust von (Teilen von) Daten kommt.
- 9.4. Der Verarbeiter wird die verantwortliche Partei rechtzeitig über Änderungen dieser Verarbeitungsbedingungen informieren, wenn eine Änderung der Vorschriften oder eine Änderung der Auslegung von Vorschriften Anlass dazu gibt.
- 9.5. Kommt eine Partei einer vereinbarten Verpflichtung nicht nach, kann die andere Partei eine Inverzugsetzung vornehmen und der säumigen Partei eine angemessene Frist zur Erfüllung setzen. Kommt die Partei ihren Verpflichtungen auch dann nicht nach, ist die säumige Partei in Verzug. Eine Inverzugsetzung ist nicht erforderlich, wenn die Erfüllung einer strengen Frist unterliegt, die Erfüllung dauerhaft unmöglich ist oder wenn aus einer Mitteilung oder der Haltung der anderen Partei geschlossen werden muss, dass sie ihre Verpflichtung nicht erfüllen wird.
- 9.6. Unbeschadet der diesbezüglichen Bestimmungen in den Verarbeitungsbedingungen und dem damit verbundenen Hauptvertrag und unbeschadet der übrigen gesetzlichen Bestimmungen ist die verantwortliche Partei berechtigt, die Ausführung dieser Verarbeitungsbedingungen per Einschreiben auszusetzen oder diese Verarbeitungsbedingungen mit sofortiger Wirkung ohne richterliches Eingreifen ganz oder teilweise aufzulösen, nachdem die verantwortliche Partei festgestellt hat, dass:



- (a) der Verarbeiter einen (vorläufigen) Zahlungsaufschub beantragt hat; oder
- (b) der Verarbeiter Konkurs angemeldet hat oder für insolvent erklärt wird; oder
- (c) das Unternehmen des Verarbeiters aufgelöst wird; oder
- (d) der Verarbeiter seine Geschäftsaktivitäten beendet; oder
- (e) es eine wesentliche Änderung in der Kontrolle über die Aktivitäten des Unternehmens des Verarbeiters gibt, die es unzumutbar macht, von der verantwortlichen Partei zu erwarten, dass sie die Verarbeitungsbedingungen einhält; oder
- (f) ein wesentlicher Teil des Vermögens des Verarbeiters beschlagnahmt wird (außer durch die verantwortliche Partei); oder
- (g) der Verarbeiter die sich aus diesen Verarbeitungsbedingungen ergebenden Verpflichtungen nicht erfüllt und das zurechenbare Versäumnis nicht innerhalb von 30 Tagen nach einer entsprechenden schriftlichen Inverzugsetzung behoben wurde oder eine der anderen in Absatz 9.5 genannten Situationen eintritt.

9.7. Wenn der/die Vertrag/Verträge vorzeitig beendet wird/werden, gelten Absatz 9.2 und 9.3 entsprechend.

## 10. Haftung

10.1. Der Verarbeiter haftet aufgrund der Bestimmungen von Artikel 82 DSGVO für direkte Schäden, die sich aus der Nichteinhaltung der vorliegenden Verarbeitungsbedingungen ergeben, auch wenn die Verarbeitung nicht den speziell an den Verarbeiter gerichteten Verpflichtungen der DSGVO entspricht oder wenn Handlungen außerhalb der rechtmäßigen Anweisungen der verantwortlichen Partei vorgenommen wurden.

10.2. Der Verarbeiter haftet nur für direkte Schäden, soweit sie durch die Tätigkeit des Verarbeiters verursacht werden. Jede Haftung von Tribe CRM ist pro Ereignis, wobei eine zusammenhängende Kette von Ereignissen als ein einziges Ereignis betrachtet wird, auf den Betrag beschränkt, der von der Unternehmenshaftpflichtversicherung von Tribe CRM ausgezahlt wird. Wenn der Versicherer aus welchem Grund auch immer nicht zahlt, ist die Haftung von Tribe CRM pro Ereignis, wobei eine zusammenhängende Kette von Ereignissen als ein Ereignis betrachtet wird, auf den Betrag begrenzt, der dem Preis des Auftrags entspricht, der in den letzten 12 Monaten vor dem schadenverursachenden Ereignis in Rechnung gestellt wurde.

- 10.3. Unter direktem Schaden ist nur derjenige Schaden zu verstehen, der in den Versicherungsblättern der Unternehmenshaftpflichtversicherung von Tribe CRM enthalten ist.
- 10.4. Die Haftung für Betriebsschäden, einschließlich Verluste durch entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparungen, Rufschädigung oder andere indirekte oder Folgeschäden, ist ausgeschlossen. Eine Haftung von Tribe CRM im Zusammenhang mit der Beschädigung, Zerstörung oder dem Verlust von Daten oder Dokumenten, beispielsweise bei einem Sicherheitsvorfall und/oder Datenleck, oder deren Verhinderung oder Einschränkung ist ebenfalls ausgeschlossen.
- 10.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen entfallen im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Tribe CRM und/oder ihrer leitenden Angestellten.
- 10.6. Wenn der Verarbeiter die in Absatz 6.1 dieser Verarbeitungsbedingungen festgelegte Verpflichtung nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt und die Aufsichtsbehörde infolgedessen eine Verwaltungsstrafe gegen die verantwortliche Partei verhängt, haftet der Verarbeiter und wird die verantwortliche Partei eine Vertragsstrafe in gleicher Höhe gegen den Verarbeiter geltend machen. Diese Geldstrafe unterliegt nicht der Aufrechnung und Aussetzung und berührt nicht die Rechte der verantwortlichen Partei auf Erfüllung und Entschädigung.
- 10.7. Wenn der Verarbeiter einer von der Aufsichtsbehörde verhängten Sanktion unterliegt oder verpflichtet ist, eine betroffene Person für Schäden infolge von Handlungen oder Unterlassungen der verantwortlichen Partei zu entschädigen, hat die verantwortliche Partei den Verarbeiter schadlos zu halten und diesen auf erstes Anfordern für diese Sanktion oder diesen Schaden, einschließlich der (Rechts-)Kosten, zu entschädigen.

## 11. Rechtswahl

- 11.1. Diese Verarbeitungsbedingungen und alle sich daraus oder in Zusammenhang damit ergebenden Streitigkeiten unterliegen ausschließlich dem niederländischen Recht.
- 11.2. Alle Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit diesem Verarbeitungsvertrag entstehen, werden auf die gleiche Weise wie in dem Vertrag, dessen Bestandteil die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tribe CRM, sind, geregelt.

11.3. Zusätzlich zu diesen Verarbeitungsbedingungen gelten die Tribe CRM-Bedingungen. Im Falle von Widersprüchen zwischen den verschiedenen Dokumenten gilt folgende Reihenfolge: (1) Vertrag, (2) Lizenzbedingungen für Tribe CRM, (3) Verarbeitungsbedingungen für Tribe CRM, (4) Allgemeine Geschäftsbedingungen für Tribe CRM, (5) Datenschutzerklärung.

## Anhänge:

### **Anhang 1: Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen**

Für die Zwecke von Artikel 7 Absatz 1

### **Anhang 2: Beschreibung der Aktivitäten des Verarbeiters**

Für die Zwecke von Artikel 3 Absatz 1

### **Anhang 3: Erläuterungen zur Bewertung von Vorfällen**

Für die Zwecke von Artikel 6 Absatz 1 und 5

### **Anhang 4: Unterverarbeiterregister**

Für die Zwecke von Artikel 8 Absatz 1 und 5

## Anhang 1: Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen für Tribe CRM

Für die Definition der verwendeten Begriffe wird auf die Tribe CRM-Verarbeitungsbedingungen der Efficacy Nederland B.V. verwiesen.

Dieses Dokument erklärt im Detail die organisatorischen und technischen Sicherheitsmaßnahmen der Tribe CRM-Anwendungssoftware. Das Hauptaugenmerk liegt auf den Maßnahmen, die auf die Kontinuität, Integrität und Verfügbarkeit des Tribe CRM-Anwendungssoftware abzielen.

Da personenbezogene Daten in der Tribe CRM-Anwendungssoftware verarbeitet werden, sind diese Maßnahmen von großer Bedeutung, um ein angemessenes Sicherheitsniveau zu schaffen, wie es die DSGVO den Datenverarbeitern vorschreibt (Artikel 28 DSGVO).

### Organisatorische Maßnahmen

#### **ISO 27001-Zertifizierung**

Tribe CRM ist nach ISO 27001:2013 zertifiziert. Tribe CRM arbeitet sehr aktiv in der gesamten Organisation daran, eine optimale Informationssicherheit zu gewährleisten. Die Zertifizierung wird jährlich von einer unabhängigen akkreditierten Stelle bewertet. Der Hosting-Partner Google, der als Unterverarbeiter dient, ist nach ISO 27001, ISO 270017, ISO 27018 und SSAE 16/ISAE 3402 Typ II zertifiziert.

#### **EWR (Europäischer Wirtschaftsraum)**

Sowohl Tribe CRM als auch alle Speicherstandorte, die zusammen die Tribe CRM-Anwendungssoftware anbieten, befinden sich im EWR. Für das Hosting verwenden wir nur die physischen Google-Standorte im EWR (einschließlich der Datenzentren in Eemshaven in den Niederlanden und in Saint-Ghislain in Belgien) und entsprechen in vollem Umfang den EU-Datenschutzvorschriften.

#### **Berichterstattung**

Tribe CRM gibt Informationen über die Maßnahmen und Ergebnisse von Audits und Pen-Tests zur Informationssicherheit durch Nachrichten in der Anwendung und durch E-Mail an den Sicherheitsbeauftragten weiter.

## **Partner**

Tribe CRM verwendet eine ausgewählte Gruppe von Unterverarbeitern, die der Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit die gleiche Bedeutung beimessen wie Tribe CRM. Die Vereinbarungen sind in verbindlichen Verarbeitungsverträgen und Service-Level-Agreements festgelegt.

## **Verantwortlichkeiten**

Alle Mitarbeiter von Tribe CRM haben eine Geheimhaltungserklärung bezüglich aller ihnen bekannt gewordenen Informationen unterzeichnet. Ein Führungszeugnis (Verklärung Omtrent Gedrag, VOG) wurde und wird periodisch von allen Mitarbeitern für die für ihre Funktion geltenden Rollen angefordert.

In regelmäßigen Abständen werden alle Mitarbeiter über ihre Verantwortlichkeiten in Bezug auf die Informationssicherheit informiert. Die Mitarbeiter haben nur die minimalen Zugangsrechte, die für die Ausübung ihrer Aufgaben erforderlich sind.

Innerhalb von Tribe CRM wurden ein Informationssicherheitsbeauftragter und ein Datenschutzbeauftragter ernannt.

## **Entwicklung**

Sicherheitsaspekte (Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit) sind ein integraler Bestandteil von Design, Entwicklung und Tests. Änderungen werden in den verschiedenen Umgebungen kontrolliert umgesetzt.

# Technische Maßnahmen

## Internet-Kommunikation

Die Verbindung zwischen der Tribe CRM-Anwendung im Datenzentrum und dem Internet ist redundant. Es wurden Verbindungen vom Datenzentrum zu mehreren Internet-Knotenpunkten in den Niederlanden eingerichtet.

Die Kommunikation mit unserer Tribe CRM-Anwendung wird bei der Übertragung verschlüsselt. Das Netzwerk und die Infrastruktur verfügen über mehrere Sicherheitsebenen, um unsere Kunden vor DoS-Angriffen (Denial of Service) zu schützen.

Der ausgewogene Netzwerkverkehr ist auf die notwendigen Dienste beschränkt, Port HTTP (Port 80) und HTTPS (Port 443) für die Web-Dienste und SMTP (Port 25) für die E-Mail-Dienste sind in den Firewall-Routen erlaubt.

Die Routen können nur zu Servern führen, die die Dienste tatsächlich anbieten. Der Internetzugang zur Umgebung ermöglicht weder den Zugang für die technische Verwaltung noch den direkten Zugriff auf die Datenbanksysteme.

## Speicherung

Die in unserer Infrastruktur gespeicherten Daten werden auf dem Server automatisch verschlüsselt und zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit verteilt. Auf diese Weise schützen wir Ihre Daten vor unbefugtem Zugriff und Serviceunterbrechungen.

## Infrastruktur

Die Infrastruktur im Rechenzentrum ist vollständig redundant ausgelegt. Alle Verbindungen sowohl auf der öffentlichen (Internet-)Seite als auch auf der lokalen Verwaltungsseite sind doppelt ausgeführt. Die verbundenen Netzwerkkomponenten wie Netzwerk-Switches, Firewalls und Load Balancer sind ebenfalls redundant.

Vom physischen Standort bis hin zu den speziell angefertigten Servern, Netzwerkausrüstungen, benutzerdefinierten Sicherheits-Chips und dem auf jedem Computer ausgeführten Low-Level-Software-Stack: Die gesamte Hardware-Infrastruktur wird von Google verwaltet, gesichert, entworfen und verstärkt.

Die verschiedenen Umgebungen für Entwicklung, Test, Abnahme und Produktion werden völlig getrennt voneinander eingerichtet.

## Rechenzentren

Tribe CRM nutzt die Vorteile der Rechenzentren von Google und verwendet ein mehrschichtiges Sicherheitsmodell mit speziell entwickelten elektronischen Zugangsausweisen, Alarmsystemen, Schranken, Zäunen, Metalldetektoren und biometrischen Systemen. Der Boden der Rechenzentren ist mit einer Laserdetektion gegen Eindringlinge geschützt.

Die Rechenzentren sind 24 Stunden am Tag durch hochauflösende Innen- und Außenkameras gesichert, die Eindringlinge erkennen und verfolgen können. Nur autorisierte Mitarbeiter mit bestimmten Rollen haben Zugang zu den Rechenzentren.

## Updates

Die Umgebung wird regelmäßig mit Service-Updates von den Anbietern aktualisiert. Die Updates für die Infrastruktur, die Speichersysteme und die Cloud-Dienste werden von Google durchgeführt. Die Tribe CRM-Anwendungssysteme werden von Tribe CRM auf dem neuesten Stand gehalten. Tribe CRM verwendet einen kontinuierlichen Bereitstellungsprozess in den DevOps-Teams, um ihre Anwendung schnell und effizient zu entwickeln. Dies ermöglicht es, Anpassungen im Produkt in kurzen Zyklen durchzuführen.

## Backups

Jede Nacht werden alle Daten gesichert. Die Backups werden auf eine separate Backup-Umgebung gelegt und dort für einen Zeitraum von 3 Monaten aufbewahrt. Die Backups werden verschlüsselt gespeichert.

Die Gesamtaufbewahrung der Backups beträgt 3 Monate. Die Löschung von (personenbezogenen) Daten erfolgt auf Wunsch der verantwortlichen Partei so schnell wie möglich, führt aber erst nach dem Ende des Backup-Zyklus zur vollständigen Vernichtung.



## **Virenprogramme**

Alle Server und (Verwaltungs-)Workstations sind mit einer täglich aktualisierten Antiviren-Software ausgestattet.

## **E-Mail**

Alle ausgehenden E-Mails werden durch Anti-Spam-/Antiviren-Filter geleitet, um unerwünschte Nachrichten zu verhindern/zu stoppen. Tribe CRM überwacht den E-Mail-Verkehr genauestens. Zu diesem Zweck werden die Mail-Plattformen von Flowmailer verwendet.

## **Kommunikation**

Der Datenaustausch erfolgt nur über kryptographisch gesicherte Verbindungen. Die gesamte Kommunikation zwischen den Clients (Benutzern) und den Servern wird über SSL verschlüsselt. Tribe CRM verwendet ein SSL-Zertifikat mit einem SSL 2048 Bit SHA 265-Schlüssel.

Es wird monatlich überprüft, ob die verwendeten Zertifikate, Chips und Schlüssel in den Tests von SSL Labs.com immer noch mit der Note A bewertet werden, um festzustellen, ob ein ausreichender kryptografischer Schutz aktiv ist.

## **Pen-Test**

Mindestens einmal im Jahr wird die Tribe CRM-Anwendung ausgiebig auf Schwachstellen getestet. Ein so genannter Schwarz- und Grautest wird von einem unabhängigen Gremium auf der Grundlage der OWASP Best Practices durchgeführt. Tribe CRM stellt auf Anfrage das Anschreiben des letzten Pen-Tests zur Verfügung.

## **Zugangssicherung**

Der Benutzerzugang ist auf der Basis komplexer Passwörter möglich. Die Komplexität und die Änderungsrichtlinien für Passwörter können vom Anwendungsadministrator festgelegt werden. Wir speichern keine Benutzerpasswörter. Tribe CRM verwendet eine irreversible Verschlüsselung, die Passwörter sofort in einen Code (Hash) umwandelt, der von Dritten nicht entschlüsselt werden kann.

Nach 3 erfolglosen Anmeldeversuchen innerhalb von 5 Minuten wird ein Konto für eine bestimmte Zeit gesperrt, damit niemand endlos versuchen kann, ein Passwort zu knacken.

Anwendungsadministratoren können in den Anwendungseinstellungen zusätzlich IP-Adressen angeben, von denen aus man sich anmelden kann und darf.

Der Zugriff auf die Daten für Tribe CRM ist auf das vom Kunden benannte Supportpersonal von Tribe CRM beschränkt. Mitarbeiter von Tribe CRM werden niemals per E-Mail oder Telefon nach vertraulichen Informationen wie Passwortinformationen fragen.

### **Monitoring**

Die Tribe CRM-Anwendung wird kontinuierlich überwacht, um Wartung, Fehlerbehebung, Kapazitätsmanagement usw. angemessen und rechtzeitig durchführen zu können.

### **Protokollierung**

In der Tribe CRM-Anwendung werden umfangreiche Audit-Protokolle zu Daten- und Systemänderungen durch Benutzer und Administratoren erstellt. Die Protokolle können vom Benutzer und/oder Administrator nicht verändert oder manipuliert werden.

## Anhang 2: Beschreibung der Tätigkeiten des Verarbeiters für Tribe CRM

Für die Definition der verwendeten Begriffe wird auf die Tribe CRM-Verarbeitungsbedingungen der Efficacy Nederland B.V. verwiesen.

### 1. Verarbeitung

In diesem Verarbeitungsregister werden im Rahmen des Vertrags zwischen dem Verarbeiter und der verantwortlichen Partei zwei Verarbeitungsvorgänge festgelegt.

#### 1.1. Verarbeitung von Benutzerdaten

|                  |   |
|------------------|---|
| Zweck            | Benutzerverwaltung für den Zugriff auf die Anwendungssoftware durch Mitarbeiter der verantwortlichen Partei |
| Rechtsgrundlagen | Ausführung des Vertrags   |
| Betroffene       | Mitarbeiter der Verantwortlichen Partei   |
| Dauer            | Dauer des Vertrags  |

Die folgenden personenbezogenen Daten werden im Rahmen des Vertrags verarbeitet:

- Name, E-Mail und Unternehmen (indirekt ableitbar).

Der Verarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten für die verantwortliche Partei auf folgende Weise:

- Die Benutzerdaten werden zu Verwaltungszwecken von der verantwortlichen Partei im Hinblick auf die Zugangskontrolle der Anwendungssoftware gespeichert.
- Die Benutzerdaten werden verwendet, um die verantwortliche Partei und die Betroffenen über Änderungen und/oder Vorfälle in der vom Verarbeiter angebotenen Anwendungssoftware zu informieren.

Die verantwortliche Partei bestimmt, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

## 1.2. Anbieten der Anwendungssoftware

|                  |   |
|------------------|---|
| Zweck            | Angebot von Anwendungssoftware zum Zweck der Registrierung von Beziehungsdaten der verantwortlichen Partei. Das Anbieten von Anwendungssoftware umfasst auch die untrennbar miteinander verbundenen Verarbeitungsvorgänge wie Hosting, Sicherung, Verwaltung, Unterstützung und Entwicklung der Anwendungssoftware. |
| Rechtsgrundlagen | Ausführung des Vertrags   |
| Betroffene       | Partner, Mitarbeiter der registrierten Partner und Mitarbeiter der verantwortlichen Partei  |
| Dauer            | Dauer des Vertrags  |

Im Rahmen des Vertrags bietet die Anwendungssoftware die Möglichkeit, personenbezogene Daten zu verarbeiten. Tribe CRM geht von folgenden personenbezogenen Daten aus und hat seine Sicherheitsmaßnahmen entsprechend angepasst:

- Name (Rufname, Vorname, Nachname und Infix), Geschlecht, E-Mail, Website, Telefonnummern (Mobil, Festnetz, Skype und Fax), Adressangaben (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort und Land) und Arbeitgeber.

Der Verarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten für die verantwortliche Partei auf folgende Weise:

- Die Benutzerdaten werden zum Zwecke des Kundenbeziehungsmanagements von der verantwortlichen Partei als Unterstützung bei der Durchführung ihrer Geschäftsprozesse gespeichert.
- Die Daten werden auf der Plattform so gespeichert, gepflegt und gesichert, dass sie der verantwortlichen Partei zugänglich sind, während/nach Aktualisierungen zur Verfügung stehen und im Notfall wiederhergestellt werden können.
- Tribe CRM gibt innerhalb ihrer Plattform keine personenbezogenen Daten an Dritte weiter.

Die verantwortliche Partei bestimmt, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden und/oder ob die angebotenen Sicherheitsmaßnahmen für ihre Verarbeitung angemessen sind.

## Anhang 3: Erläuterungen zur Beurteilung von Vorfällen für Tribe CRM

Für die Definition der verwendeten Begriffe wird auf die Tribe CRM-Verarbeitungsbedingungen der Efficacy Nederland B.V. verwiesen.

### Pflicht zur Meldung von Datenlecks und Sicherheitsvorfällen

Der Verarbeiter stellt alle Informationen zur Verfügung, die die für die Verarbeitung verantwortliche Partei zur Beurteilung des Vorfalls für notwendig erachtet. Dabei muss der Verarbeiter der für die Verarbeitung verantwortlichen Partei mindestens die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- was die (angebliche) Ursache der Verletzung ist;
- was die (bisher bekannten und/oder erwarteten) Konsequenzen sind;
- was die (vorgeschlagene) Lösung ist;
- Kontaktdaten für die Weiterverfolgung der Meldung;
- Anzahl der Personen, deren Daten von der Verletzung betroffen sind (wenn keine genaue Anzahl bekannt ist: die minimale und maximale Anzahl der Personen, deren Daten von der Verletzung betroffen sind);
- eine Beschreibung der Personengruppe, deren Daten von der Verletzung betroffen sind;
- die Art(en) der personenbezogenen Daten, die von der Verletzung betroffen sind;
- das Datum, an dem die Verletzung stattgefunden hat (wenn kein genaues Datum bekannt ist: der Zeitraum, in dem die Verletzung stattgefunden hat);
- das Datum und die Uhrzeit, zu der die Verletzung dem Verarbeiter oder einem von ihm beauftragten Dritten oder Unterverarbeiter bekannt wurde;
- ob die Daten verschlüsselt, gehasht oder anderweitig unverständlich oder für Unbefugte unzugänglich gemacht wurden;
- welche Maßnahmen bereits ergriffen wurden, um die Verletzung zu beenden und ihre Auswirkungen zu beschränken.

## Anhang 4: Unterverarbeiterregister für Tribe CRM

Der Verarbeiter setzt die in diesem Anhang aufgeführten Unterverarbeiter bei der Erfüllung des Vertrags ein. Der Verarbeiter wird diesen Anhang gemäß Artikel 8 der Tribe CRM-Verarbeitungsbedingungen der Efficy Nederland B.V. aktualisieren, wenn es Änderungen bei den eingesetzten Unterverarbeitern gibt, und diese Liste der für die Verarbeitung verantwortlichen Partei unverzüglich zur Verfügung stellen.

Für die Definition der verwendeten Begriffe wird auf die Tribe CRM-Verarbeitungsbedingungen der Efficy Nederland B.V. verwiesen.

### Hosting

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Unterverarbeiter             | <b>Google Ireland Limited</b>  |
| Niederlassung                | Gordon House<br>Barrow Street<br>Dublin 4<br>Irland  |
| USt-ID:                      | IE 6388047V  |
| Beschreibung der Tätigkeiten | Hosting der Tribe CRM-Plattform einschließlich redundanter Versorgungseinrichtungen, Infrastruktur-Speichersysteme und (Server-)Hardware, Zugangssicherung, Firewall und Anti-DDos-Einrichtungen.<br><br><a href="https://cloud.google.com/security/infrastructure/">https://cloud.google.com/security/infrastructure/</a> |
| Zertifizierungen             | <a href="https://cloud.google.com/security/compliance/#/">https://cloud.google.com/security/compliance/#/</a>  |

## E-Mail-Anbieter

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Unterverarbeiter             | <b>MailJet</b>  |
| Niederlassung                | 13 Rue De L Aubrac<br><br>75012 Paris<br>Frankreich   |
| USt-ID:                      | FR67524536992   |
| Beschreibung der Tätigkeiten | Mail-Zustellungssystem für das Versenden von Nachrichten und die Rückmeldung des Status der Nachrichten von der Tribe CRM-Plattform. Scannen der ausgehenden E-Mail-Ströme nach Viren- und Spam-Inhalten.   |
| Zertifizierungen             | ISO 27001, <a href="https://www.mailjet.com/gdpr/mailjet-first-esp-iso-27001-and-gdpr-certified/">https://www.mailjet.com/gdpr/mailjet-first-esp-iso-27001-and-gdpr-certified/</a><br><br><a href="https://www.mailjet.com/privacy-policy/">https://www.mailjet.com/privacy-policy/</a> |