



claimsforce

# SaaS-Vertrag claimsforce für Versicherer

28. November 2025

**zwischen**

claimsforce GmbH  
Hegestraße 40, 20251 Hamburg

(nachfolgend als „Anbieter“ oder  
„Partei“ bezeichnet)

**und**

**[Kunde]**

**[Sitz/Adresse des Kunden]**

(nachfolgend als „Kunde“ oder „Partei“  
bezeichnet)

## INHALT

SaaS-Vertrag claimsforce für Versicherer

Anlagen

1. Modul- und Leistungsbeschreibung
2. SLA
3. Vergütungsvereinbarung
4. Auftragsverarbeitungsvereinbarung

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Die vom Anbieter angebotene Software („claimsforce für Versicherer“) verfügt über verschiedene Module, die für Versicherungen im Rahmen der Abwicklung und Regulierung von Schäden in den Sparten Sach- und Haftpflicht zum Einsatz kommen können. Die Module sind über verschiedene Nutzerschnittstellen („*Interfaces*“) nutzbar, beispielsweise – je nach Modul – eine Applikation für mobile Endgeräte und/oder eine Web-Version.
- 1.2 Die zur Verfügung stehenden Module werden in der Modul- und Leistungsbeschreibung (Anlage 1) näher spezifiziert. Aus diesem Leistungsangebot hat der Kunde diejenigen Module ausgewählt, die er in Anspruch nimmt. Die Auswahl der in Anspruch genommenen Module (nachfolgend bezeichnet als die „*Leistungen*“) ist in Anlage 1 kenntlich gemacht.
- 1.3 Während der Laufzeit dieses Vertrags stellt der Anbieter dem Kunden die vereinbarten Leistungen nach Maßgabe dieses Vertrags zur Verfügung.

## 2. Leistungen

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Leistungen als Cloud-Lösung im Rahmen des Software as a Service-Modells bereit. Der Kunde darf die auf den vom Anbieter eingesetzten Servern gespeicherten und ablaufenden Leistungen während der Vertragslaufzeit weltweit über eine Internetverbindung aufrufen und ausschließlich für die Abwicklung eigener Geschäftszwecke nach Maßgabe der Bedingungen des Vertrags nutzen. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt in der jeweils aktuellen Version am Routerausgang des vom Anbieter eingesetzten Rechenzentrums („*Übergabepunkt*“). Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und/oder Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt.
- 2.2 Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck sowie die Nutzungsvoraussetzungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der Modul- und Leistungsbeschreibung (Anlage 1). Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung von Service Leveln gemäß dem Service Level Agreement (Anlage 2).
- 2.3 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung individueller Lösungen oder Anpassungen, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Dem Anbieter steht es jedoch frei, in seinem eigenen Ermessen jederzeit neue Module aus dem Angebot „claimsforce für Versicherer“ zu entwickeln und anzubieten; sofern der Kunde ein solches neues Modul nutzen möchte, werden die Parteien dies im Rahmen einer Vertragsänderung gemäß Ziffer 12.2 vereinbaren.
- 2.4 Der Anbieter arbeitet ständig daran, die Leistungen zu verbessern. Zu diesem Zweck wertet der Anbieter die im Rahmen der Inanspruchnahme der Leistungen anfallenden Daten nach Maßgabe von Ziffer 8.6 aus und nimmt regelmäßig Anpassungen an den Leistungen vor, beispielsweise in Form von Bug Fixes, (Sicherheits-)Updates oder Upgrades.
- 2.5 Sofern der Kunde und seine Nutzer (siehe Ziffer 3.1) die Leistungen über das Interface einer Applikation für mobile Endgeräte nutzen, obliegt es dem Kunden und seinen Nutzern, die aktuelle Version der Applikation sowie ggf. vom Anbieter für diese

Applikation gemäß Ziffer 2.4 bereitgestellte Anpassungen über die entsprechende Plattform (beispielsweise Apple App Store oder Google Play o.ä.) herunterzuladen und zu installieren. Der Klarstellung halber vereinbaren die Parteien, dass im Verhältnis zwischen ihnen die von den entsprechenden Plattform-Betreibern (beispielsweise Apple oder Google o.ä.) vorgesehenen Endnutzer-Lizenzvereinbarungen (EULAs) keine Anwendung finden sollen. Sofern der Anbieter Anpassungen gemäß Ziffer 2.4 über das Interface einer neuen Version der Web-Version der claimsforce für Versicherer Lösung ausspielt, wird diese für den Kunden und seine Nutzer automatisch mit dem nächsten Aufruf der Web-Version verfügbar gemacht. Der Anbieter wird den Kunden und seine Nutzer über neue Versionen einer bereitgestellten Applikation informieren (mittels einer Mitteilung in der Applikation oder über die dafür von den Plattform-Betreibern vorgesehene Art und Weise). Der Anbieter behält sich vor, Altversionen einer Applikation für mobile Endgeräte nach einer gewissen Zeit mit angemessener Ankündigungsfrist abzuschalten. Bis zu der Abschaltung der Altversion einer Applikation sorgt der Anbieter für eine Interoperabilität zwischen der Altversion auf der einen Seite und einer aktuelleren Version der Applikation sowie einer aktualisierten Version der Web-Version auf der anderen Seite.

- 2.6 Sofern durch eine Anpassung gemäß Ziffer 2.4 oder die Abschaltung einer Altversion gemäß Ziffer 2.5 berechnigte Interessen des Kunden in einer Weise nachteilig berührt sein sollten, dass ihm insoweit ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann, kann der Kunde den Vertrag schriftlich zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der angekündigten Anpassung oder Abschaltung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen.

### 3. Nutzungsumfang und Nutzerkonten

- 3.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die gewünschte Anzahl an Administratoren-Nutzerzugängen zu claimsforce für Versicherer bereit. Die Administratoren des Kunden können für die vom Kunden autorisierten Personen (gemeinsam mit den Administratoren die „**Nutzer**“) Nutzerzugänge in beliebiger Anzahl anlegen. Der Kunde ist in den Grenzen der Ziffer 2.1 frei darin, Nutzerzugänge für eigene Beschäftigte oder externe Partner anzulegen.
- 3.2 Jeder Nutzerzugang zu claimsforce für Versicherer darf nur vom jeweiligen Nutzer verwendet werden; die Nutzung eines Zugangs durch mehrere Personen ist nicht gestattet. Der Kunde darf die Leistungen nicht über den definierten Nutzungsumfang hinaus nutzen oder Dritten (also anderen als den Nutzern) zugänglich machen.
- 3.3 Der Kunde steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein und verpflichtet seine Nutzer zur vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen.
- 3.4 Im Übrigen ist es dem Kunden untersagt, die Leistungen (unter) zu lizenzieren, zu vertreiben, zu verleasen, zu vermieten oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen.
- 3.5 Der Anbieter ist berechnigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

#### 4. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die von ihm oder seinen Nutzern eingesetzten elektronischen Geräte diejenigen technischen Spezifikationen aufweisen, die im jeweiligen Interface selbst oder in den entsprechend einbezogenen Plattformen (beispielsweise Apple App Store oder Google Play o.ä.) als für die Nutzung der claimsforce für Versicherer Anwendungen erforderlich angegeben sind.
- 4.2 Dem Kunden ist nicht gestattet und er steht dafür ein, dass seine Nutzer dies ebenfalls nicht tun:
- a) die claimsforce für Versicherer Anwendungen (soweit dies nicht nach zwingendem Recht erlaubt ist) ganz oder teilweise zu kopieren, zu übersetzen, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig zu modifizieren oder abgeleitete Werke hiervon zu erstellen;
  - b) Benutzerauthentifizierungen oder Sicherheitsfunktionen der claimsforce für Versicherer Anwendungen oder eines damit verbundenen Hosts, Netzwerks oder Kontos zu umgehen;
  - c) eine andere Anwendungsprogrammierschnittstelle für den Zugriff auf die Leistungen zu verwenden als diejenige, die vom Anbieter zur Verfügung gestellt wurde;
  - d) die Leistungen in einer Weise zu nutzen, die eine gesetzeswidrige Handlung darstellt, fördert, unterstützt oder sonst gegen anwendbares Recht verstößt, insbesondere Informationen oder Daten zu übermitteln, die rechtswidrig sind oder Schutzrechte Dritter verletzen; sowie
  - e) den Betrieb oder die Sicherheit der claimsforce für Versicherer Anwendungen vorsätzlich oder fahrlässig zu gefährden.
- 4.3 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass jeder Nutzer seine Zugangsdaten zu claimsforce für Versicherer jederzeit geheim hält und sicherstellt, dass diese vor unberechtigtem Zugriff durch Dritte geschützt sind und Dritten nicht bekannt werden. Wenn der Verdacht besteht, dass Unbefugte Kenntnis von den Zugangsdaten eines Nutzers erlangt haben können, ist der Kunde verpflichtet, dies dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, damit der Anbieter den betroffenen Nutzerzugang sperren kann. Der Anbieter kann verlangen, dass von Zeit zu Zeit das Zugangspasswort zu den claimsforce für Versicherer Anwendungen geändert wird. In diesem Fall kann der Anbieter den Zugang zur claimsforce für Versicherer Anwendung für Nutzer solange aussetzen, bis eine solche geforderte Passwortänderung vollzogen ist.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer schuldhaft rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Leistungen durch den Kunden oder seine Nutzer beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde, dass solche Ansprüche drohen, hat der Kunde dies dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

4.5 Dem Kunden obliegt es, für eine adäquate Datensicherung zu sorgen, insbesondere indem er regelmäßig Backup-Kopien der im Rahmen der Vertragsbeziehung verarbeiteten Daten fertigt und in seinem Verantwortungsbereich speichert.

## 5. Sperrung des Zugangs

5.1 Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Zugang zur claimsforce für Versicherer Anwendung für einen Nutzer zu sperren, wenn der Anbieter feststellt oder begründeten Verdacht hat, dass dieser Nutzer bei Nutzung der Leistungen

- a) gegen diesen Vertrag und/oder geltendes Recht verstößt,
- b) Rechte Dritter verletzt,
- c) ein Sicherheitsrisiko für die Funktionsfähigkeit der claimsforce für Versicherer Anwendungen darstellt oder
- d) den Anbieter oder andere Nutzer einer Haftung unterwerfen könnte.

5.2 Der Anbieter wird die Sperrung aufheben, sobald der Grund der Sperrung nicht länger fortbesteht. Weitergehende Ansprüche gegen den Kunden bleiben unberührt.

## 6. Vergütung und Rechnungstellung

6.1 Die durch den Kunden zu zahlende Vergütung für vom Anbieter gemäß diesem Vertrag erbrachte Leistungen richtet sich nach der Vergütungsvereinbarung in Anlage 3.

6.2 Sämtliche Vergütungsbestandteile sind Nettopreise zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlich anfallenden Steuern und Abgaben.

6.3 Durch den Anbieter ausgestellte Rechnungen sind jeweils innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Erhalt per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto des Anbieters fällig und zahlbar. Verzug tritt ohne Mahnung ein.

## 7. IP

7.1 Der Kunde darf die claimsforce für Versicherer Anwendungen nur in dem Umfang nutzen, wie dies vertraglich festgelegt ist. Soweit dem Kunden in diesem Vertrag nicht ausdrücklich Rechte eingeräumt werden, stehen alle Rechte an den claimsforce für Versicherer Anwendungen im Verhältnis der Parteien untereinander dem Anbieter oder seinen Lizenzgebern zu. Dies gilt auch, soweit der Kunde Feedback, Anregungen und Ideen in Bezug auf die claimsforce für Versicherer Anwendungen zur Verfügung stellt und der Anbieter diese daraufhin anpasst oder weiterentwickelt.

7.2 Der Kunde darf keine Hinweise und Angaben zu Urheberrechten, Markenrechten, Patentrechten und anderen Rechten an geistigem Eigentum des Anbieters oder seiner Lizenzgeber entfernen.

## 8. Geheimhaltung, Datenschutz und Datennutzung

- 8.1 Als „*Vertrauliche Informationen*“ gelten im Zusammenhang mit diesem Vertrag sämtliche Informationen, die der Anbieter oder der Kunde gegen unbeschränkte Weitergabe an Dritte schützen oder die nach den Umständen der Weitergabe oder ihrem Inhalt nach als vertraulich anzusehen sind, einschließlich des Vertrags selbst und sämtlicher im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werdenden Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei.
- 8.2 Jede Partei verpflichtet sich, die Vertraulichen Informationen der anderen Partei
- nur insoweit zu verwenden, als dies zur Durchführung dieses Vertrags notwendig oder nach Maßgabe dieses Vertrages gestattet ist und im Übrigen nicht ohne die Zustimmung der jeweils anderen Partei Dritten zugänglich zu machen,
  - lediglich denjenigen ihrer Mitarbeiter zu übermitteln, die diese für den Zweck dieses Vertrags benötigen, und
  - mit derselben Sorgfalt zu behandeln, die die empfangende Partei für ihre eigenen Vertraulichen Informationen aufwendet, und in keinem Fall mit weniger als einer angemessenen Sorgfalt.
- 8.3 Vorstehende Pflichten gelten nicht für Vertrauliche Informationen, die
- im Empfangszeitpunkt bereits öffentlich bekannt waren oder später, ohne einen durch die empfangende Partei begangenen Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt werden,
  - der empfangenden Partei bereits vor dem Empfang durch die offenbarende Partei bekannt waren, ohne dass sie einer Geheimhaltungspflicht unterlagen,
  - durch die empfangende Partei selbst unabhängig vom Empfang durch die offenbarende Partei entwickelt wurden,
  - die empfangende Partei auf rechtmäßige Art und Weise ohne Bindung an eine Geheimhaltungspflicht von Dritten erhalten hat,
  - mit schriftlicher Genehmigung der offenbarenden Partei freigegeben wurden oder
  - nach Ausschöpfung sämtlicher Verteidigungsmittel freigegeben wurden, um einer behördlichen oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten; die betroffene Partei muss in diesem Fall jedoch rechtzeitig über eine solche behördliche oder gerichtliche Entscheidung informiert werden.
- 8.4 Die Geheimhaltungspflicht der empfangenden Partei gilt auch nach Beendigung dieses Vertrags weiter.
- 8.5 Jede Partei verpflichtet sich, alle geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungen dieses Vertrags personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt eine solche Verarbeitung allein nach Maßgabe der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Anlage 4).

- 8.6 Der Anbieter arbeitet ständig daran, die claimsforce für Versicherer Anwendungen für seine Kunden und Nutzer weiter zu verbessern und zu erweitern. Dies erfordert die Nutzung der im Rahmen der Inanspruchnahme der Leistungen vom Kunden bereitgestellten, erfassten und weiter anfallenden Daten, betreffend etwa schaden- oder nutzungsbezogene Aspekte. Eine solche Nutzung durch den Anbieter findet allein in aggregierter bzw. anonymisierter Form statt. Zur Verbesserung und Erweiterung seiner Dienste erstellt der Anbieter auf Basis der aggregierten bzw. anonymisierten Daten Analysen, wertet sie umfassend aus, verwertet und verwendet sie und übermittelt sie ggf. an Dritte. Hiermit erklärt sich der Kunde vorbehaltlich datenschutzrechtlicher Anforderungen einverstanden und beauftragt den Anbieter mit der Aggregation bzw. Anonymisierung bereitgestellter, erfasster und weiter anfallender personenbezogener Daten, sofern er eine Aggregation bzw. Anonymisierung nicht selbst vornimmt.

## **9. Haftungsbeschränkung**

- 9.1 Der Anbieter haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – uneingeschränkt
- a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
  - b) bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - c) bei Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder bei arglistig verschwiegenen Mängeln sowie
  - d) aufgrund zwingender Haftung wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 9.2 Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden ist die Haftung des Anbieters beschränkt auf Fälle der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, sowie der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit gemäß vorstehender Ziffer 9.1 keine unbeschränkte Haftung besteht. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag seinem Inhalt nach dem Anbieter zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 9.3 Im Übrigen ist eine Haftung des Anbieters ausgeschlossen.
- 9.4 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung für die Erfüllungsgehilfen, Mitarbeiter und gesetzlichen Vertreter des Anbieters.
- 9.5 Gesetzliche Gewährleistungsansprüche werden durch diese Haftungsregelungen nicht berührt.

## **10. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 10.1 Der Vertrag tritt mit seiner Unterzeichnung in Kraft und hat eine feste Laufzeit von 24 Monaten.

- 10.2 Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere 24 Monate, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen 24-Monatszeitraums gekündigt wird.
- 10.3 Jede Partei kann diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn die andere Partei einen Verstoß gegen eine der Bestimmungen dieses Vertrags begeht, der mehr als nur geringfügig ist und entweder nicht behoben werden kann oder (wenn ein solcher Verstoß behebbar ist) diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer schriftlichen Aufforderung behebt.
- 10.4 Das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 10.5 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 10.6 Nach Maßgabe von Ziffer 4.5 wird der Kunde rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern. Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei gegen Entgelt unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit auf die Nutzerkonten ist ab Beendigung des Vertrages nicht mehr möglich. Der Anbieter ist berechtigt, die Nutzerkonten ab Wirksamwerden der Kündigung zu löschen.

## **11. Sonstige Regelungen**

- 11.1 Alle mündlich oder schriftlich getroffenen Vereinbarungen zum Vertragsgegenstand werden durch den vorliegenden Vertrag ersetzt. Nebenabreden bestehen nicht.
- 11.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen dieser Schriftformabrede selbst.
- 11.3 Keine der Parteien darf diesen Vertrag oder einzelne Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten oder übertragen.
- 11.4 Der Verzicht auf einzelne Rechtspositionen aus diesem Vertrag ist nur wirksam, wenn er schriftlich erklärt wurde. Die zeitweise oder längere, ausdrückliche oder stillschweigende Nichtausübung einzelner Rechte bedeutet keinen Verzicht auf deren künftige Geltendmachung.
- 11.5 Die Parteien sind unabhängige Vertragspartner und keine Bestimmung in diesem Vertrag ermächtigt eine der Parteien, im Namen der anderen Partei zu handeln, die andere Partei rechtlich zu binden oder anderweitig eine Verpflichtung für diese zu begründen oder zu übernehmen.
- 11.6 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags nichtig, unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit dieses Vertrags im Übrigen nicht berührt. In einem solchen Fall verpflichten sich die Parteien, die nichtige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommende zu ersetzen und alle hierfür erforderlichen Erklärungen unverzüglich abzugeben. Dasselbe gilt, wenn sich Regelungslücken in diesem Vertrag ergeben.

11.7 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Hamburg.

**Anbieter: claimsforce GmbH**

---

Ort, Datum

Unterschrift

**Kunde: XXX**

---

Ort, Datum

Unterschrift

## Anlage 1: Modul- und Leistungsbeschreibung

### 1. Modulauswahl

Aus den zur Verfügung stehenden claimsforce für Versicherer Modulen wählt der Kunde folgende Module aus:

- Analytics Modul
- Dispositions Modul
- Regulierer Modul

### 2. Modulbeschreibung

#### 2.1 Analytics Modul

Bei dem „Analytics Modul“ handelt es sich um ein claimsforce Software Modul, mit dem Versicherer umfangreiche Analytics und Business Intelligence Funktionalitäten für alle Schäden erhalten, die mit claimsforce für Versicherer Anwendungen bearbeitet werden.

#### 2.2 Dispositions Modul

Bei dem „Dispositions Modul“ handelt es sich um ein claimsforce Software Modul, mit dem Versicherer die Zuordnung von Schäden auf Regulierer und Sachverständige sowie das Management der bearbeiteten Schäden durchführen können.

Konkret umfasst dies die Verteilung der vom Versicherer eingehenden Schäden auf die Versicherer-eigenen Regulierer sowie auf nicht Versicherer-eigene Regulierer unter Nutzung der untenstehenden Funktionalitäten und Mechanismen. Diese können sich nach Maßgabe von Ziffer 2.4 des Vertrags im Verlauf verändern, insbesondere können neue Funktionalitäten und Mechanismen hinzukommen.

- Zunächst werden Schadendaten nach der Schadenmeldung des Versicherungsnehmers/Anspruchstellers vom Kunden an claimsforce übermittelt und in das Dispositions Modul eingespielt.
- Im nächsten Schritt werden Schäden vorschlagsweise auf Regulierer zugeteilt (bspw. anhand geografischer und zeitlicher Verfügbarkeit).
- Sofern die initial ausgewählten Regulierer den zugewiesenen Schaden „ablehnen“ (bspw. aufgrund mangelnder Kapazitäten), wird dieser anschließend einem anderen Regulierer zugeteilt.

#### 2.3 Regulierer Modul

Beim „Regulierer Modul“ handelt es sich um ein claimsforce Software Modul, mit dem die Versicherer-eigenen Regulierer die Bewertung und Regulierung von Schäden durchführen können.

Derzeit sind die untenstehenden Funktionalitäten und Mechanismen enthalten. Diese können sich nach Maßgabe von Ziffer 2.4 des Vertrags im Verlauf verändern, insbesondere können neue Funktionalitäten und Mechanismen hinzukommen.

- Übersicht über und Management der offenen und abgeschlossenen Schadenfälle („Kanban Board“).
- Terminierungsfunktion für vor-Ort Termin mit Versicherungsnehmern/Anspruchstellern (Verbindung mit Versicherungsnehmer/Anspruchsteller-Lösung).
- Durchführung der Schadenbewertung in interaktivem und vollständig digitalen Dialog mit Regulierer und anschließende Generierung des Schadenberichts.
- Einfügen von Fotos und sonstigen Dokumenten über Funktion „Dokumentenmanagement“.
- Durchführung der Kalkulation über intuitives Kalkulationstool (einfache Erfassung von u.a. Belegen, Kostenvoranschlägen, etc.).

## Anlage 2: Service-Level-Agreement

Das Service-Level-Agreement (SLA) konkretisiert die Pflichten des Anbieters in Bezug auf die Verfügbarkeit und die Wartung der Leistungen.

### 1. Verfügbarkeit der Leistungen

- 1.1 Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit der Leistungen von mindestens 98,5 % im Monatsmittel.
- 1.2 Die Verfügbarkeit der Leistungen kann zeitweise insbesondere aufgrund von Wartungsarbeiten und Softwareaktualisierungen eingeschränkt oder ausgeschlossen sein, wie in Ziffer 2 näher beschrieben wird. Solche Zeiten sind von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen.
- 1.3 Ebenfalls ausgeschlossen ist eine Berücksichtigung von Verfügbarkeitsbeschränkungen, die auf technischen Störungen basieren, welche sich dem Einflussbereich des Anbieters entziehen.

### 2. Wartung und Aktualisierung

- 2.1 Der Anbieter ist berechtigt, die Bereitstellung der Leistungen für Wartungs- und Aktualisierungsarbeiten zu unterbrechen.
- 2.2 Der Anbieter wird die Wartungs- und Aktualisierungsarbeiten so planen, dass die Nutzung der Leistungen durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 2.3 Geplante Wartungs- und Aktualisierungsarbeiten werden dem Kunden nach Möglichkeit frühzeitig auf elektronischem Weg angezeigt.
- 2.4 Der Anbieter ist zudem berechtigt, die Anwendungen der Leistungen aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), wie z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes der Leistungen notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern.
- 2.5 Auch außerplanmäßige Wartungsarbeiten versucht der Anbieter dem Kunden nach Möglichkeit vorher auf elektronischem Wege anzuzeigen.

### 3. Service Level Default

- 1.1 Sofern der Anbieter die geschuldete Verfügbarkeit in drei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder in sechs Kalendermonaten eines Kalenderjahres nicht erreicht, steht es dem Kunden frei, den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### 4. Support Desk

- 4.1 Der Anbieter richtet ein Support Desk für den Kunden ein. Über dieses Support Desk kann der Kunde Störungen melden oder Fragen zur Funktionsweise oder zum Einsatz der Leistungen an den Anbieter richten.

#### 4.2 Die Betriebszeiten des Support Desk sind:

Arbeitstag	Montag - Freitag
Betriebszeiten	09:00 - 18:00
Sprache	Deutsch

#### 4.3 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

- a) Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Nutzeranfragen beauftragt ist. Das Support Desk nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der Betriebszeiten entgegen.
- b) Das Support Desk wird die Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Bei allgemeinen Anfragen kann das Support Desk zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Materialien für die Leistungen verweisen.
- c) Weitergehende Leistungen des Support Desk, etwa erweiterte Betriebszeiten sowie andere Sprachen oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden, bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

### 5. Störungsmanagement

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter sämtliche Störungen unverzüglich mitzuteilen.
- 5.2 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungsklassen zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung der Störungen durchführen.
- 5.3 Der Anbieter bestätigt dem Kunden den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 5.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1. Kritisch	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Leistungen oder ihrer Kernfunktionalitäten vollständig unmöglich ist	weniger als 3 Stunden während der Betriebszeit

2. Wesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Leistungen oder ihrer Kernfunktionalitäten wesentlich beeinträchtigt ist	weniger als 6 Stunden während der Betriebszeit
3. Unwesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn die Nutzung der Leistungen oder ihrer Kernfunktionalitäten nur unwesentlich beeinträchtigt ist	
4. Gering	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn nur die Nutzung unwesentlicher Funktionalitäten der Leistungen beeinträchtigt ist	

## 5.5 Maßnahmen

- a) Bei Meldungen zu Störungen der Störungsklasse 1 oder 2 wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu identifizieren.
- b) Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der Leistungen dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.
- c) Andernfalls wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – sofern sich die Störung auf eingebundene Drittsoftware oder Infrastrukturelemente von Drittanbietern bezieht – die Störungsmeldung zusammen mit den Analyseergebnissen dem Betreiber oder Hersteller der Drittsoftware bzw. Infrastrukturelemente mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

## Anlage 3: Vergütungsvereinbarung

Das Preismodell von claimsforce besteht aus einer variablen Gebühr je Schaden und einer einmaligen Implementierungsgebühr.

Die variable Gebühren je Schaden werden einmal monatlich abgerechnet.

Hierbei wird bezogen auf ein laufendes Jahr (1. Januar bis 31. Dezember des jeweiligen Jahres) jeweils eine monatliche Mindestgebühr in Rechnung gestellt, die sich an 80% der historischen monatlichen Schadenmengen orientiert.

(Beispiel zur Veranschaulichung: Wurden in den vergangenen Jahren durchschnittlich 1.000 Schäden pro Monat bearbeitet, dann werden mindestens 800 Schäden multipliziert mit der jeweiligen Gebühr des Moduls pro Monat in Rechnung gestellt.)

Innerhalb eines laufenden Jahres können somit "rechnerische Guthaben" erreicht werden in Monaten mit wenigen Schäden, die dann die effektive Gebühr in Monaten mit über dem Durchschnitt liegenden Schadenmengen ausgleichen.

### Variable Gebühr je Schaden

#### 1. Analytics Modul

- Der Kunde erhält das Modul kostenfrei.

#### 2. Dispositions Modul

- Der Kunde zahlt für jeden an den Anbieter übermittelten Schaden pauschal [REDACTED] (zzgl. MwSt.).
- Die Abrechnung der Leistungen erfolgt jeweils zum Monatsende für die im laufenden Monat erhaltene Anzahl an Schäden.

#### 3. Regulierer Modul

- Der Kunde zahlt für jeden an den Anbieter übermittelten Schaden pauschal [REDACTED] (zzgl. MwSt.).
- Die Abrechnung der Leistungen erfolgt jeweils zum Monatsende für die im laufenden Monat erhaltene Anzahl an Schäden.

### Einmalige Implementierungsgebühr

Die einmalige Implementierungsgebühr wird nach aktueller Schätzung zwischen [REDACTED] und [REDACTED] liegen.

## Anlage 4: Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO

zwischen

**[Kunde]**

**[Sitz/Adresse des Kunden]**

als Verantwortlicher (nachstehend „*Auftraggeber*“ genannt)

und

**claimsforce GmbH**

Hegestraße 40, 20251 Hamburg

als Auftragsverarbeiter (nachstehend „*Auftragnehmer*“ genannt)

## 2. Gegenstand und Dauer des Auftrags

2.1 Gegenstand des Auftrags zur Datenverarbeitung ist die Erfüllung folgender Aufgabe(n) durch den Auftragnehmer:

- Bereitstellung der Leistungen nach Maßgabe des SaaS-Vertrags

2.2 Die Laufzeit dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung entspricht der Laufzeit des SaaS-Vertrags claimsforce für Versicherer.

## 3. Konkretisierung des Auftragsinhalts

3.1 Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Umfang, Art und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und/oder Nutzung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer werden wie folgt beschrieben:

- Bei der Nutzung der Leistungen nach Maßgabe des SaaS-Vertrags verarbeiten der Auftraggeber und dessen Nutzer personenbezogene Daten

3.2 Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien):

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Elektronische Identifikationsdaten (z. B. IP-Adressen, Gerätekennungen)
- Versicherungsscheinnummer/Schadennummer
- Vermittlernummer (sofern vorhanden)
- Schadenbericht (Gutachten, Rechnungen)
- Ggf. auch Gesundheitsdaten, sofern im Rahmen von Haftpflichtfällen auch Personenschäden reguliert werden

3.3 Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen

- Versicherungsnehmer, versicherte Personen,
- Makler,
- Anspruchsteller oder andere Schadenbeteiligte,
- Gutachter (Sachverständige),
- Beteiligte im Rahmen der Schadenregulierung und
- Ansprechpartner.

#### 4. Verarbeitung nach Weisungen des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftragnehmer wird im Rahmen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers verarbeiten. Der Auftraggeber kann zusätzliche Weisungen aussprechen, soweit dies zur Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts erforderlich ist.
- 4.2 Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. in Textform).
- 4.3 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

#### 5. Sicherheitsmaßnahmen

- 5.1 Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen.
- 5.2 Der Auftragnehmer dokumentiert die zu ergreifenden Sicherheitsmaßnahmen in einem Datenschutzkonzept. Auf Anfrage des Auftraggebers stellt der Auftragnehmer eine Kopie des Datenschutzkonzeptes zur Verfügung.
- 5.3 Bei den zu treffenden Maßnahmen handelt es sich um solche der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen.
- 5.4 Die Sicherheitsmaßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das bei Vertragsschluss bestehende Sicherheitsniveau nicht unterschritten werden.

#### 6. Sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DS-GVO ausübt: Als Datenschutzbeauftragter ist beim Auftragnehmer Herr ██████████ bestellt.
- b) Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO: Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer

und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

- c) Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO.
- d) Verpflichtung des Auftragnehmers, auf Anfrage des Auftraggebers mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammenzuarbeiten.
- e) Unverzögliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen.
- f) Kontrolle: Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird. Stellt der Auftragnehmer einen Verstoß gegen das geltende Datenschutzrecht fest, hat er den Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen.
- g) Unterstützung des Auftraggebers bei der Erfüllung dessen Pflichten: Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der dem Auftragnehmer zur Verfügung stehenden Informationen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen bei der Einhaltung der in Art. 32-36 DS-GVO genannten Pflichten, insbesondere hinsichtlich der Sicherheit der Verarbeitung, der Datenschutz-Folgeabschätzung und der Konsultation mit Aufsichtsbehörden, sowie bei Ansprüchen auf Korrektur, Löschung oder Sperrung nach BDSG bzw. bei der Bearbeitung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DS-GVO genannten Rechte der betroffenen Personen im Rahmen der eigenen Möglichkeiten unterstützen. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer den insoweit entstehenden Aufwand mit einem Stundensatz von [REDACTED] vergüten, es sei denn, der Grund für den entstehenden Aufwand liegt in einem Umstand, den der Auftragnehmer zu verantworten hat. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die für die Erstellung des Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung stellen.

## 7. Inanspruchnahme von Unterauftragnehmern

- 7.1 Der Auftragnehmer setzt zur Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen verschiedene Unterauftragnehmer ein.
- 7.2 Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anfrage eine Liste der eingesetzten Unterauftragnehmer zur Verfügung.

- 7.3 Sofern der Auftragnehmer weitere oder andere Unterauftragnehmer beauftragen will, sind diese mit der gesetzlich gebotenen Sorgfalt auszuwählen und dem Auftraggeber spätestens 15 Tage vor Beginn der Verarbeitung mitzuteilen, dass eine solche Änderung geplant ist. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, gegen derartige Änderungen unter Darlegung nachvollziehbarer Gründe Einspruch zu erheben. Kann keine Lösung erzielt werden, ist der Auftragnehmer berechtigt, diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung mit Frist von 15 Tagen zu kündigen.
- 7.4 Der Auftragnehmer hat die Verträge mit Unterauftragnehmern so zu gestalten, dass sie den Vorgaben des geltenden Datenschutzrechts und dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung entsprechen. Die Unterauftragnehmer sind vom Auftragnehmer insbesondere zu verpflichten, keine weiteren oder anderen Unterauftragnehmer einzuschalten, ohne dass in dieser Ziffer 6 vorgesehene Verfahren einzuhalten. Der Auftragnehmer kontrolliert, ob hinsichtlich des Unterauftragnehmers hinreichende Garantien dafür geboten werden, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass das anwendbare Datenschutzrecht eingehalten wird.
- 7.5 Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

## **8. Nachweis der Datenschutzkonformität**

- 8.1 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers aus dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung und nach Art. 28 DS-GVO zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich ferner, dem Auftraggeber auf Aufforderung erforderliche Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.
- 8.2 Der Auftragnehmer wird auf Anfrage aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger qualifizierter Instanzen bereitstellen. Er wird zusätzliche Überprüfungen, einschließlich Inspektionen des Auftraggebers oder eines von ihm beauftragten Prüfers, ermöglichen und hierzu beitragen. Die Kosten solcher zusätzlichen Überprüfungen sind vom Auftraggeber zu tragen (wobei für den insoweit anfallenden Arbeitsaufwand ein Stundensatz von [REDACTED] anzusetzen ist), es sei denn das vom Auftragnehmer bereitgestellte Zertifikat gibt begründeten Anlass zu Zweifeln an einer Einhaltung der rechtlichen Vorgaben.

## **9. Angemessene Garantien bei Übermittlungen in Drittstaaten**

- 9.1 Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten in andere Länder als die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder die Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum findet im Rahmen der Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung nur statt, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.
- 9.2 Der Auftragnehmer erklärt sich mit der Weitergabe oder Veröffentlichung der geeigneten oder angemessenen Garantien einverstanden, die zur Übermittlung in ein Drittland genutzt wurden, soweit dies durch Art. 13 Abs. 1 lit. f oder Art. 14 Abs. 1 lit. f DS-GVO zur Information der Betroffenen vorgeschrieben ist.

## **10. Haftung**

- 10.1 Die Parteien haften im Grundsatz nach den im SaaS-Vertrag geregelten Maßstäben.
- 10.2 Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach dem Datenschutzrecht unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung oder Nutzung im Rahmen der Auftragsverarbeitung erleidet, ist im Innenverhältnis zum Auftragnehmer alleine der Auftraggeber gegenüber dem Betroffenen verantwortlich.

## **11. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten**

- 11.1 Nach Beendigung der Leistungserbringung, oder ggf. früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber, hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber nach dessen Wahl zu löschen oder zurückzugeben und vorhandene Kopien zu löschen.
- 11.2 Von der Verpflichtung nach Ziffer 10.1 ausgenommen ist die Speicherung und ggf. Weiterverarbeitung solcher personenbezogener Daten, für die nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung besteht bzw. für die eine anderweitige Grundlage zur weiteren Verarbeitung besteht.