

# Allgemeine Nutzungsbedingungen für die Applikation salesmate

Zwischen der

SEG System-EDV

und Organisationsgesellschaft mbH

Borsteler Chaussee 49

22453 Hamburg

- nachfolgend „SEG“ genannt -

und

dem Kunden

- nachfolgend „Mandant“ genannt -

## Präambel

Die SEG stellt die Applikation „salesmate“ zur Verfügung, die es Autohäusern ermöglichen soll, Geschäftsprozesse abzubilden, zu steuern und zu optimieren. Die Nutzung von salesmate unterliegt den folgenden allgemeinen Nutzungsbedingungen. Die Verwendung von salesmate setzt die Vereinbarung und Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen zwingend voraus. salesmate überlässt die Nutzungsrechte gemäß Abonnement dem Mandanten in Rahmen eines eigenen salesmate Mandantes. Der Mandant ist berechtigt, die Applikation seinen Mitarbeitern oder

ggfls. seinen Dienstleistern (nachfolgende „Benutzer“ genannt) zur Nutzung zu überlassen.

## §1 Grundsatz

Für die Nutzung von salesmate ist eine Internetverbindung und ein Endgerät mit aktuellem Betriebssystem zwingende Voraussetzung. Grundsätzlich können alle Endgeräte mit aktuellem Browser Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox oder Safari sowie Endgeräte mit einem aktuellen Betriebssystem von Apple iOS oder Google Android verwendet werden.

## §2 Datenschutz

Die jeweils gültige Fassung der salesmate Datenschutzerklärung ist fester Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen und kann jederzeit unter folgendem Link aufgerufen werden: <https://seg-hamburg.de/salesmate-datenschutz-zerklaerung>

## §3 Sicherheitsmaßnahmen

Aufgrund der Sensibilität einiger erfassten Daten (u.a. Identitätsnachweis und Fahrerlaubnis) werden verschiedene Sicherheitsmaßnahmen und -verfahren genutzt. Diese erzielen Ihre Wirkung ausschließlich verlässlich, wenn die folgenden Punkte eingehalten werden:

### 1. Login und Zweifaktorauthentifizierung

Für den Login in salesmate kann sowohl eine Azure-AD-Anmeldung als auch eine Anmeldung über eine betriebliche E-Mail-Adresse und ein vom Benutzer selbst festgelegtes Passwort verwendet werden.

Der Benutzer ist dazu verpflichtet, dafür zu sorgen, dass kein Dritter unbefugt Kenntnis von seiner Benutzername und Passwort Kombination erlangt. Hat der Benutzer den Verdacht, dass jemandem diese unberechtigt bekannt ist oder diese unberechtigt verwendet wurde, so muss sichergestellt sein, dass der Administrator des Mandanten unmittelbar Kenntnis darüber erlangt und angemessene Maßnahmen zum Schutz dieses Zugangs trifft. Die SEG als Betreiber von salesmate übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch Verletzung vorstehender Sorgfaltspflichten entstehen.

Optional besteht für den Mandanten die Möglichkeit die Aktivierung der Zweifaktorauthentifizierung optional oder verpflichtend je Benutzer zur Verfügung zu stellen, um diesem besonderem Schutz Rechnung zu tragen. Für die Umsetzung der Zweifaktorauthentifizierung benötigt der Benutzer eine separate Authenticator App. Welche aktuelle Authenticator App für den Mandanten zulässig ist, hat der Mandant mit seinen Benutzern zu regeln. Die Durchführung der Einrichtungsschritte aus salesmate bei der Aktivierung des benutzereigenen OTP (One-Time-Password) Setups sind dann je nach Konfiguration des Benutzers durch diesen selbst gemäß OTP-Prozess zu tätigen.

## **2. Maßnahmen zum Schutz der Daten**

Ergänzend zu dem oben genannten Sicherheitsverfahren trägt der Mandant dafür Sorge, dass seine Benutzer weitere Vorgaben zum Schutz der Daten einhalten.

### **a) Manipulation und Individualisierung von Endgeräten und Software**

Manipulierte oder stark individualisierte Endgeräte und Software (zum Beispiel Custom-ROM, Root, Jailbreak) sind für die Nutzung von salesmate aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen. Der Mandant stellt sicher, dass die Geräte seiner Benutzer mit Original-Software verwendet und keine Apps installiert sind, die die Geräteintegrität und Sicherheit beeinflussen. Die SEG behält sich das Recht vor, betroffene Benutzer in diesen Fällen von einer Nutzung von salesmate auszuschließen. Sollte der Mandant nach wiederholtem Verstoß seiner Benutzer dies schuldhaft nicht unterbunden haben, so kann die SEG zum Schutz aller Mandanten von salesmate diesen Mandanten gänzlich von einer weiteren Nutzung von salesmate ebenfalls ausschließen.

### **b) Zulässige Betriebssystemversionen**

Die Nutzung der salesmate App außerhalb des Browsers mit mobilen Endgeräten ist grundsätzlich nur mit den offiziell veröffentlichten Betriebssystemversionen von Android und iOS zulässig. Eine Nutzung mit deren Beta-Versionen wird ausgeschlossen. Die unterstützten Betriebssysteme, mit denen salesmate genutzt werden kann, werden von der SEG festgelegt und auf Anfrage offengelegt. Aus Sicherheitsgründen werden nach und nach veraltete Betriebssystemversionen ausgeschlossen. Das kann dazu führen, dass bei Nutzung einer älteren Betriebssystemversion salesmate nicht mehr verwendet werden kann.

### **c) Verschlüsselung**

Alle Daten, die temporär in salesmate angezeigt oder übermittelt werden, sind nach aktuellem Stand der Technik verschlüsselt und geschützt.

### **3. Benutzereigene Sicherheitsvorkehrungen**

Der Benutzer trägt als nutzende Person von salesmate maßgeblich zur Sicherheit der Daten bei. Der Mandant stellt sicher, dass seine Benutzer vor der ersten Verwendung insbesondere über folgende Sicherheitsvorkehrungen unterrichtet und verpflichtet worden sind.

#### **a) Maßnahmen bei Verlust des mobilen Endgerätes**

Sollte der Benutzer sein mobiles Endgerät verlieren, so hat er diesen Verlust unverzüglich an die zuständige Administration des Mandanten zu melden, sodass der Zugang des Benutzers zur Schadensminimierung unverzüglich gesperrt werden kann. Der Mandant stellt sicher, dass der Benutzer Kenntnis über die Kontaktdaten der zuständigen Administration erlangt, um unverzüglich seiner Pflicht nachkommen zu können. Der salesmate Support kann in Notfällen ebenfalls unter [support@salesmate.cloud](mailto:support@salesmate.cloud) kontaktiert werden. Diese Leistung stellt eine freiwillige Hilfsleistung der SEG dar. Diese Obliegenheitspflicht verbleibt auch in diesem Fall weiterhin beim Mandanten.

#### **b) Gerätesperre und manueller Logout**

Der Benutzer hat eine Gerätesperre zu verwenden, damit die Daten in salesmate vor einem Logout vor dem Zugriff durch Dritte geschützt sind. Ob diese Gerätesperre mittels Passworts, PIN,

Muster oder Biometrie sicherzustellen ist, kann der Mandant in seinem Ermessen für die Benutzer festlegen. Im Allgemeinen stellt der Mandant sicher, dass der Benutzer ein sicheres Passwort nach den jeweils gültigen Passwortrichtlinien in salesmate verwendet.

Wir empfehlen aufgrund der Sensibilität der Daten in salesmate, dass der Benutzer sich nach Erledigung seines Anliegens stets manuell aus salesmate ausloggt.

#### **c) Aktualisierung des Betriebssystems**

Der Mandant stellt sicher, dass die Betriebssysteme der eigenen Benutzerendgeräte regelmäßig aktualisiert werden, damit diese hinsichtlich der Sicherheitsupdates immer auf dem neusten Stand sind.

### **§4 BYOD (Bring your own device)**

Der Mandant kann nach eigenem Ermessen für die Verwendung von salesmate den Benutzern gestatten ihr privates (eigenes) mobiles Endgerät zu verwenden. In jedem Fall hat der Mandant seine Benutzer darüber aufzuklären und zu verpflichten, dass für diese Endgeräte ebenfalls dieselben Regeln aus dieser Nutzungsvereinbarung gelten und einzuhalten sind. Der Mandant hat seine Benutzer darüber aufzuklären, dass die SEG dazu berechtigt ist, bei technischer Kenntnisnahme der Nichteinhaltung der Nutzungsbedingungen den jeweiligen Benutzer unter Angabe seines Benutzernamen an den jeweils zuständigen Ansprechpartner des Mandanten zu melden und diesen zur Unterlassung der Nichteinhaltung aufzufordern.

Im Allgemeinen ist bei der Verwendung von salesmate auf den eigenen privaten Geräten der Benutzer darauf zu achten, dass Fotos zur Dokumentenerfassung oder Prozessbegleitung ausschließlich direkt aus der Applikation salesmate heraus gestattet sind. Dies liegt in den besonderen technischen Maßnahmen, die in salesmate zum Schutz der Daten getroffen wurden, begründet. Das Ablichten von Dokumenten mittels der geräteeigenen Foto-App oder anderen Applikationen auf den privaten Endgeräten sind ausdrücklich durch den Mandanten bei seinen Benutzern zu untersagen. Die SEG weist ausdrücklich darauf hin, dass bei Nichteinhaltung die Datenschutzkonforme Verarbeitung der Ablichtungen nicht gewährleistet werden kann.

## **§5 Inhaltliche Qualität**

Die Inhalte von salesmate unterliegen strengen Qualitätskriterien. Sie spiegeln die Qualität des jeweiligen Daten-Quellsystems wider. Die SEG ist für den Datenhaushalt weder direkt noch indirekt verantwortlich. Die alleinige Verantwortung für die Datenqualität obliegt den Mandanten und dessen Benutzern.

## **§6 Verfügbarkeit der Dienste und Updates**

Die cloudbasierte Applikation salesmate besteht aus diversen Diensten, die nach aktuellem Stand der Technik in Deutschland gehostet und angeboten werden. Trotz sorgfältiger Prüfung und Wartung können vereinzelt oder alle Dienste der Applikation salesmate ausfallen. Grundsätzlich unternimmt die SEG alles wirtschaftlich vertretbare,

um ausgefallene Dienste schnellstmöglich wieder bereitzustellen. Die maximale Wiederherstellungszeit der Dienste beträgt 72 Stunden ab dem Zeitpunkt der Kenntnismahme der SEG.

Aktualisierungen der Dienste zu Wartungs- und Erweiterungszwecken können durch die SEG jederzeit durchgeführt werden. Sind Dienste für die Aktualisierung gänzlich zu deaktivieren, sodass der Benutzer in seinen Funktionen für den Zeitraum der Aktualisierung beeinträchtigt werden würde, so werden diese Aktualisierungen im separatem Wartungsfenster erledigt. Das regelmäßige ordentliche Wartungsfenster liegt montags bis freitags ab 19:30 Uhr. Eine vorherige Ankündigung durch die SEG findet nicht zwangsläufig statt. In dringenden Fällen (z.B. nicht aufschiebbare sicherheitsrelevante Aktualisierungen) können diese mit paralleler Inkenntnissetzung des Mandanten diese jederzeit durchgeführt werden.

## **§7 Allgemeiner Support**

Der salesmate Support der SEG ist montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr per E-Mail unter [support@salesmate.cloud](mailto:support@salesmate.cloud) erreichbar.

Eingehende Supportanfragen werden vom SEG-Supportticketsystem automatisiert erfasst und durch den salesmate Support innerhalb von 24 Stunden beantwortet.