

# Auftragsverarbeitungsvertrag

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag (nachfolgend "AVV") konkretisiert die Verpflichtungen betreffend Datenschutz, welche sich aus dem Vertragsverhältnis zwischen der Mara Solutions GmbH (nachfolgend "Provider") und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend "Auftraggeber") ergeben. Grundlage für das Vertragsverhältnis der Parteien bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") und die Datenschutzerklärung (nachfolgend "DSE") und diese sind somit integrierender Bestandteil des AVV.

Der AVV findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis der Parteien ergeben und bei denen Mitarbeitende des Providers oder durch den Provider beauftragte Dritte personenbezogene Daten (nachfolgend "Daten") des Auftraggebers verarbeiten. Für sämtliche anfallende Datenschutzfragen kann der Auftraggeber den Datenschutzbeauftragten des Providers über [info@mara-app.com](mailto:info@mara-app.com) erreichen.

## 1. Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

**1.1.** Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich grundsätzlich aus den AGB, sofern sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

**1.2.** Im Anhang A zum AVV werden Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung spezifiziert.

## 2. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

**2.1.** Der Provider verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die in den AGB, der DSE, im Anhang A des AVV und in der aktuellen Leistungsbeschreibung auf der Website des Providers konkretisiert sind.

**2.2.** Der Auftraggeber ist im Rahmen des Vertragsverhältnisses für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmässigkeit der Datenweitergabe an den Provider sowie für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich.

**2.3.** Durch Ausfüllen der Anmeldemaske zur Registrierung und Bestellung eines Benutzerkontos ("Mara-Konto") auf der Website des Providers erteilt der Auftraggeber dem Provider die entsprechende Weisung zur Datenverarbeitung. Der Auftraggeber kann seine Weisungen in seinem Mara-Konto oder durch Mitteilung an den Provider ergänzen, ändern oder zurückziehen. Weisungen, die in den AGB nicht vorgesehen sind, werden

als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder durch entsprechende Vornahme im Mara-Konto durch den Auftraggeber nachzuholen.

### 3. Pflichten des Providers

**3.1.** Der Provider verarbeitet Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Vertragsverhältnisses gemäss den AGB, der DSE und dem vorliegenden AVV; ausser es liegt ein gesetzlich geregelter Ausnahmefall vor.

**3.2.** Der Provider gestaltet in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so aus, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er trifft technische und organisatorische Massnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers, die den jeweiligen gesetzlichen Anforderungen genügen. Insbesondere stellen diese die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicher. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Massnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.

**3.3.** Die vom Provider getroffenen Massnahmen werden in Anhang B präzisiert. Die technischen und organisatorischen Massnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Provider gestattet, alternative adäquate Massnahmen jederzeit umzusetzen. Dabei darf das mit diesem AVV vertraglich vereinbarte Sicherheitsniveau nicht unterschritten werden.

**3.4.** Der Provider unterstützt soweit vereinbart den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der datenschutzrechtlichen Anfragen und Ansprüche betroffener Personen sowie bei der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Pflichten. Der Provider ist gemäss AGB berechtigt, hierfür eine Aufwandsentschädigung zu verlangen.

**3.5.** Die mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeitenden sowie weitere für den Provider tätige Dritte verarbeiten die Daten ausschliesslich im Rahmen des Vertragsverhältnisses gemäss den AGB, der DSE und dem vorliegenden AVV und sind zur Geheimhaltung verpflichtet.

**3.6.** Sofern dem Provider Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten bekannt werden, trifft er die zumutbaren Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen. Ausserdem hält der Provider die geltenden gesetzlichen Bestimmungen betreffend Meldung von Verletzungen des Datenschutzes vollumfänglich ein.

**3.7.** Der Provider hält die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen vollumfänglich ein und überprüft die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung regelmässig.

**3.8.** Der Provider bearbeitet und speichert personenbezogene Daten, solange das Vertragsverhältnis zwischen dem Provider und dem Auftraggeber besteht. Der Provider berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Davon ausgenommen sind Daten, welche für die Weiterbearbeitung aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder für zwingende interne Zwecke erforderlich sind. Die Herausgabe der Daten und die entsprechende Vergütung ist in den AGB geregelt.

## 4. Pflichten des Auftraggebers

**4.1.** Der Auftraggeber hat den Provider unverzüglich und vollständig schriftlich oder über das Mara-Konto zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmässigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.

**4.2.** Der Auftraggeber nennt dem Provider den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallende Datenschutzfragen, sofern dieser von der genannten Ansprechperson abweicht.

**4.3.** Der Auftraggeber erklärt, dass er die alleinige Verantwortung trägt für die Information der von der Datenverarbeitung betroffenen Personen betreffend der möglichen Datenspeicherung, -nutzung, -bearbeitung und -weitergabe durch den Provider gemäss den Bestimmungen in den AGB, der DSE und diesem AVV. Sollten einzelne betroffene Personen mit der vorgesehenen Datenbearbeitung nicht einverstanden sein, ist der Auftraggeber verantwortlich die jeweiligen Daten in seinem Mara-Konto entsprechend zu löschen.

**4.4.** Mit Akzeptierung der AGB sowie der DSE erklärt der Auftraggeber ausdrücklich sein Einverständnis zur Weitergabe seiner Daten an allfällige Muttergesellschaften des Providers sowie verbundene Gesellschaften. Der Auftraggeber befreit den Provider von jeglichen möglichen Ansprüchen. Die Einholung des Einverständnisses der betroffenen Personen ist Sache des Auftraggebers.

## 5. Anfragen betroffener Personen

**5.1.** Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an den Provider, wird der Provider die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Provider leitet den Antrag der betroffenen Person innert angemessener Frist an den Auftraggeber weiter. Der Provider kann den

Auftraggeber bei datenschutzrechtlichen Ansprüchen einer betroffenen Person im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützen. Der Provider ist in diesem Fall berechtigt, eine Aufwandsentschädigung zu verlangen. Der Provider haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

## 6. Nachweismöglichkeiten

**6.1.** Der Provider weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in dieser Anlage niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Dies erfolgt durch einen Selbstaudit und/oder branchenübliche Zertifizierungen.

**6.2.** Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein (z.B. aufgrund Unterstellung DSGVO), werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Der Provider darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Massnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Provider stehen, kann der Provider diesen ablehnen und eine neutrale Person vorschlagen. Allfällige mit der Prüfung verbundene Kosten kann der Provider dem Auftraggeber in Rechnung stellen, insbesondere wenn keine Unregelmässigkeiten festgestellt werden konnten.

**6.3.** Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Ziffer 6.2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

## 7. Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

**7.1.** Der Provider kann zur Erfüllung der vertraglichen Leistung Subunternehmer beziehen. Die Beauftragung von Subunternehmern als Auftragsverarbeiter durch den Provider ist zulässig, soweit diese im Umfang des Unterauftrags ihrerseits die Anforderungen des vorliegenden AVV erfüllen. Der Provider trifft mit den Subunternehmern im erforderlichen Umfang Vereinbarungen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmassnahmen zu gewährleisten. Subunternehmer, welche keinen Zugriff auf Kundendaten haben bzw. keine Verarbeitung von personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter vornehmen, sind von diesem Kapitel ausgenommen. Eine Liste der aktuellen Subunternehmer im

Sinne eines Auftragsverarbeiters (nachfolgend einfachheitshalber nur "Subunternehmer") ist in **Anhang C** aufgeführt.

**7.2.** Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Provider die in Anhang C genannten Subunternehmer hinzuzieht. Vor Hinzuziehung weiterer Subunternehmer informiert der Provider den Auftraggeber (z.B. durch Aktualisierung der Liste oder Mitteilung). Der Auftraggeber kann der Änderung innert 14 Tagen seit Kenntnisnahme aus wichtigem Grund widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor, und sofern eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien nicht möglich ist, wird dem Provider ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.

## 8. Informationspflichten

**8.1.** Sollten die Daten des Auftraggebers beim Provider durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Massnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Provider den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Provider wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschliesslich beim Auftraggeber liegen.

## 9. Haftung

**9.1.** Die Haftung richtet sich nach den entsprechenden Bestimmungen in den AGB.

## 10. Sonstiges

**10.1.** Im Übrigen gelten die Bestimmungen in den AGB und DSE. Bei etwaigen Widersprüchen zwischen dem AVV und den AGB gehen die Bestimmungen in den AGB vor. Sollten einzelne Teile des AVV unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB und der übrigen Bestimmungen des AVV nicht. Anhang A, B und C sind wesentlicher Bestandteil des AVV.

### **Mara Solutions GmbH**

Broteggstrasse 35a  
8500 Frauenfeld Schweiz

Letzte Version: 30. April 2026

# Anhang A - Gegenstand, Art und Zweck

<b>Gegenstand des Auftrags:</b>	Bereitstellung einer SaaS-Plattform für Service Design, agile Entwicklung und Testmanagement, einschliesslich der KI-gestützten Generierung von Inhalten wie Personas, Customer Journeys und Tickets.
<b>Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten:</b>	Die vom Auftraggeber verarbeiteten personenbezogenen Daten werden an den Provider im Rahmen der Software as a Service Leistungen übertragen. Der Provider verarbeitet diese Daten ausschliesslich gemäss den AGB und zur Bereitstellung der SaaS-Dienste (inkl. Textgenerierung, Hosting und Analyse).
<b>Art der personenbezogenen Daten:</b>	Die Datenarten hängen von den durch den Auftraggeber übermittelten Daten ab. Diese sind insbesondere: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bestandsdaten</b> (z. B. Vor- und Nachnamen der Nutzer/Teammitglieder)</li><li>• <b>Kontaktdaten</b> (z. B. E-Mail-Adressen)</li><li>• <b>Inhaltsdaten</b> (Texteingaben in Tickets, Personas, Customer Journeys, Test Cases, die potenziell Namen oder Infos von echten Personen enthalten)</li><li>• <b>Nutzungsdaten</b> (z. B. IP-Adressen, Log-Files)</li></ul>
<b>Kategorien betroffener Personen:</b>	Die Kategorien der betroffenen Personen hängen von den durch den Auftraggeber übermittelten Daten ab. Diese sind insbesondere: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mitarbeiter / Beschäftigte des Kunden (die Nutzer der Plattform)</li><li>• Kunden oder Endnutzer des Kunden (sofern diese in Inhalten wie Personas oder Tickets erwähnt werden)</li></ul>
<b>Löschung, Sperrung und Berichtigung von Daten:</b>	Anfragen zur Löschung, Sperrung und Berichtigung sind an den Auftraggeber zu richten; im Übrigen gelten die Regelungen in den AGB, in der DSE und dem vorliegenden AVV.

# Anhang B - Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Die nachfolgenden technischen und organisatorischen Massnahmen (kurz TOM) sind grundlegend für die Datenverarbeitung durch die Mara Solutions GmbH, zugeschnitten auf eine moderne Cloud-Umgebung (SaaS):

## I. Zugriffskontrolle & Zugangskontrolle:

- **Strikte Zugriffskontrolle:** Der Zugriff auf produktive Datenbanken (MongoDB) erfolgt nach dem Least-Privilege-Prinzip und ist ausschliesslich autorisierten Administratoren vorbehalten.
- **Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA/2FA):** Die Authentifizierung für Zugriffe auf kritische Infrastruktur (Heroku, MongoDB) und administrative Schnittstellen ist zwingend durch 2FA abgesichert.
- Verwaltung und Dokumentation von personengebundenen Authentifizierungsmedien und Zugriffsberechtigungen.

## II. Transport- und Weitergabekontrolle (Verschlüsselung):

- **Verschlüsselung bei der Übertragung:** Alle Datenübertragungen zwischen dem Client (Browser) und den Servern (sowie zu externen APIs) erfolgen zwingend verschlüsselt über HTTPS/TLS nach aktuellen Sicherheitsstandards.
- **Verschlüsselung im Ruhezustand (Encryption at Rest):** Alle gespeicherten Daten werden innerhalb der Datenbanken (MongoDB) sowie der Cloud-Infrastruktur (Heroku) im Ruhezustand verschlüsselt.

## III. Verfügbarkeitskontrolle & Belastbarkeit:

- **Automatisierte Backups:** Zur Gewährleistung der Datenverfügbarkeit werden durch die Infrastruktur-Anbieter (Heroku/MongoDB) regelmässige, automatisierte Backups erstellt.
- Die Speicherung erfolgt in hochverfügbaren Cloud-Clustern mit entsprechenden Notfall- und Failover-Mechanismen.

## IV. Trennungsgebot:

- Logische Mandantentrennung in der Datenbankarchitektur zur Sicherstellung einer getrennten Verarbeitung der Daten unterschiedlicher Auftraggeber.

# Anhang C - Liste der Subunternehmer (Unterauftragsverarbeiter)

Der Provider bedient sich derzeit folgender Subunternehmer zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne dieses Vertrags:

1. **Salesforce (Heroku)**  
**Zweck:** Cloud Hosting & Infrastruktur  
**Verarbeitungsort:** USA / Irland
2. **MongoDB, Inc.**  
**Zweck:** Datenbank-Hosting  
**Verarbeitungsort:** USA / Irland
3. **Brevo**  
**Zweck:** E-Mail-Versand / Transaktionsmails  
**Verarbeitungsort:** Frankreich / Deutschland
4. **OpenAI Ireland Ltd.**  
**Zweck:** KI-Schnittstelle zur Textgenerierung  
**Verarbeitungsort:** Irland / USA
5. **Google Analytics**  
**Zweck:** Webanalyse  
**Verarbeitungsort:** Irland