



QuickStart

«/secure»

Sicherheit, Datenschutz & Privacy Policy

«Wir schützen Ihre Daten.»

Josef Jutz, CEO
onlineumfragen.com GmbH



Wer sind wir?

Alle nachfolgenden Informationen, Erklärungen und Angaben beziehen sich auf unsere Geschäftstätigkeit mit der Software onlineumfragen.com und allen damit verbundenen weiteren Dienstleistungen, welche wir für Sie erbringen.

Onlineumfragen.com GmbH
Sonnenpark 26 / Untere Gründlistrasse
6055 Alpnach (Obwalden)
Schweiz

Telefon +41 44 500 5054
Telefax +41 44 500 5105
E-Mail info@onlineumfragen.com
<http://www.onlineumfragen.com>



Worum geht es?

In möglichst einfacher, kompakter Form möchten wir Ihnen unsere Massnahmen und Praktiken zum Datenschutz und zur Datensicherheit darstellen.

Zentrale Fragen

Die onlineumfragen.com GmbH legt äusserst hohen Wert auf Datensicherheit und Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen für alle unsere Dienstleistungen, im Besondern für Onlineumfragen und Markt- und Meinungsforschungsprojekte für unsere Kunden.

Auch sensible Daten wie Daten in Mitarbeiterbefragungen, Kundenbefragungen, medizinischen Studien, öffentlich-rechtlichen und universitären Untersuchungen, staatlichen oder militärischen Fragestellungen, können dank der hohen Sicherheitslevels unserer Software und Systeme (inkl. Mensch-Maschine-Interaktion) und der damit zusammenhängenden internen Prozesse angeboten werden.

Referenzen

Wir arbeiten absolut vertraulich und diskret. Deshalb zeigen wir Ihnen keine KMU, Marketingdienstleister, Ansprechpartner und Statements, die auf Inhalte oder Methoden einzelner Unternehmen schliessen lassen. Unsere Kunden zählen auf unsere Diskretion.



a/ Sicherheit in Befragungen

Adress- und Ergebnisdaten

Alle Daten, welche von onlineumfragen.com verarbeitet werden, werden in einer redundanten, verteilten und replizierten Hochleistungsdatenbank des führenden Datenbankherstellers gespeichert und mehrfach dezentral gesichert. Die Daten werden verschlüsselt gespeichert und sind durch zahlreiche technische Systeme geschützt.

Passwörter und Zugang zur Befragung

Wir verwenden ausschliesslich sichere, serverseitig vergebene, mindestens zehnstellige und sonderzeichenfähige Passwörter, welche auf leicht memorierbare Phoneme verzichten und bei internationalen Befragungen auf landesspezifischen Tastaturen schreibbar sind. Der Zugang zum Fragebogen wird bei sämtlichen Befragungen durch solche Passwörter geschützt, die den individuellen, persönlichen Fragebogen und die darin erfassten Daten schützen. Alle Login-Seiten sind mit Mitteln gegen Brute-Force- / lexikalische Passwortattacken bestens geschützt (IP-, Browser-, Source-Page-, Cookie-Analyse und weitere geheime Massnahmen).



SSL Verschlüsselung und sichere Datenübertragung

Administrator-Bereich und optional auch Ihre Befragungen werden mit der derzeit höchsten verfügbaren Secure Socket Layer Verschlüsselung (128/256 Bit permanente SSL Verschlüsselung) vor fremden Einblicken auch via Sniffer-Software abgeschirmt. Alle Datentransfers zwischen lokalem Rechner des Teilnehmers und unserer Datenbank sind damit chiffriert und mit derselben Verschlüsselung zerstückelt unterwegs, wie sie Banken und Versicherungen einsetzen, und können damit auf keinen Fall inhaltlich ausgelesen werden.

b/ Sicherheit für Kunden



Nutzer-, Teilnehmer- und Ergebnisdaten

Durch redundante und mehrfach gesicherte, hochverfügbare eigene Schweizer Serverinfrastrukturen steht auch Ihren anspruchsvollen Unternehmensrichtlinien nichts im Wege. Sämtliche Daten sind bei uns mehrfach geschützt und verschlüsselt in Hochleistungsdatenbanken abgelegt. Entsprechend unserer Privacy Policy (siehe Anhang ganz am Schluss) halten wir Ihre Daten, sowohl Nutzer-, wie auch Teilnehmer- und Ergebnisdaten, unter höchsten Sicherheitsvorkehrungen verschlossen. Als Kunde können Sie über Ihren sogenannten Admin-Bereich mit sicherem 256-Bit SSL verschlüsseltem Login auf Ihre Daten zugreifen und diese jederzeit sichten und bearbeiten.



Anonymität und Geheimhaltvereinbarungen (NDA)

Garantieren Sie Ihren Teilnehmern absolute Anonymität. Wenn Sie in Ihrem Admin-Bereich die Option «garantiert anonyme Befragung» wählen, wird Ihren Teilnehmern unser Anonymitätsversprechen angezeigt. Das bedeutet für Sie, dass Sie in Ihrem Admin-Bereich keine identitätsoffenlegenden Daten Ihrer Teilnehmer vorfinden, also weder E-Mail-Adresse, IP-Adressen, Namen usw. sondern ausschliesslich anonymisierte Auswertungen und Exportdaten erhalten. Gleichzeitig wird Ihren Befragungsteilnehmern im Vorwort Ihrer Befragung das Onlineumfragen.com-Anonymitätssiegel angezeigt. Genial: individuelle Scores und Auswertungen können dem einzelnen Teilnehmer gemailt werden, ohne dass Sie als Auftraggeber Inhalt und Empfänger einsehen können.

Kontaktieren Sie uns bitte für spezielle Fragen zum Thema Anonymisierung oder Geheimhaltvereinbarungen. Mit zahlreichen Kunden, vor allem mit grossen Unternehmen, Marktforschung- und Beratungsunternehmen schliessen wir vertragliche Non Disclosure Agreements ab, die entweder von Kundenseite oder von unserer Seite als Standard-NDA erstellt und gemeinsam unterzeichnet werden. Damit können situativ kundenspezifische Wünsche und meist juristische und verfahrenstechnische Anforderungen festgehalten und garantiert werden.

c/ Technische Sicherheit

Rechenzentrum

Unser Rechenzentrum befindet sich im Herzen der Schweiz, in Zürich und untersteht damit nebst unseren strengen Privacy Policy/AGB Bestimmungen und den mit Kunden bilateral getroffenen Vereinbarungen zusätzlich auch dem strengen Schweizerischen Datenschutz.

Es verfügt über raised floor Räumlichkeiten mit redundanten Klimaanlage, Feuer- und Rauchmeldeanlagen (VESDA), ein vollautomatisches Inergen Gas Feuerlöschsystem, Kameraüberwachung, doppelte unterbrechungsfreie Stromversorgung für mehrere Stunden (UPS) und gesicherten badge- und schlüsselgeschützten Zugang mit Gesichtskontrolle ausschliesslich für einzelne, autorisierte Mitarbeiter von onlineumfragen.com, welche die regelmässige Systemwartung und Serverpflege inhouse betreiben (keine externen Servicepartner für Serverwartung).

Für besonders sensible Daten betreiben wir eine zweite Hochsicherheits-Location (gegen Aufpreis) mit dem höchsten Ausbaustandard der Schweiz, welche die Vorschriften der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA, vormals Eidgenössische Bankenkommision EBK, sowie den ISO-Standard 27001 für Informationssicherheits-Managementsysteme erfüllt. Auch Kunden wie Lycos, Google, IBM, Coca-Cola oder Siemens vertrauen auf die Leistungen des sichersten Rechenzentrums der Schweiz – und eines der sichersten der Welt.

Hochverfügbarkeit

Dank Hochverfügbarkeit wird der ständige Betrieb unserer Systeme mit redundanten Serveranlagen gesichert: mit Failover und Server-Cluster sind wir auf allfällige, doch sehr seltene technische Pannen vorbereitet. Dabei gehört bei uns die interne telefonische Erreichbarkeit des Pikett-Teams rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr und eine umfangreiche proaktive Wartung aller Plattformen.

Skalierbarkeit

Zukünftiger Bedarf an Performance ist nicht leicht einzuschätzen. Mit Server-Clustern werden Anfragen nicht nur gleichmässig auf Serversysteme verteilt sondern ganze Systeme skalieren mittels einfachen Ergänzens von Servern. Mit zusätzlichen, jederzeit einsatzfertigen internen Servern sind wir in der Lage, spezifische Performance innert Minuten bereitzustellen und dem aktuellen Bedarf anzupassen.

Derzeit verfügen wir über eine Bandbreite von mehr als 95% über unserer mittleren Auslastung und können damit auch Lastspitzen ohne Nebenwirkungen bearbeiten.

Management

Bei onlineumfragen.com können Sie sich ganz und gar auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren und Befragungen im Full-Service durch uns realisieren oder mittels Ihrem persönlichen Kunden-Account einfach und schnell selbst auf den Weg bringen. Um technischen Part, Server Management, Software Management und alle nötigen Maintenance-Aufgaben kümmern wir uns kostenlos.

Dank unserem Management sind keine tieferen technischen Kenntnisse notwendig. Unsere Systeme werden durch unsere erfahrenen System Engineers regelmässig geprüft und korrekte Updates und Patches eingespielt. Logdateien und Dateisystem werden ebenso analysiert und mögliche Unregelmässigkeiten rechtzeitig erkannt.

Überwachung

Alle Serverdienste werden im Rahmen unseres Pikett-Dienstes mit verschiedenen Notszenarien und Eskalationsstufen ständig überprüft (24x7) und mögliche Systemunterbrüche proaktiv festgestellt und umgehend behoben.

Firewall / Intrusion Detection

Die Sicherheit unserer Systeme gegenüber externen ungewollten Zugriffen wird von mehreren zentralen Firewalls übernommen. Diese arbeiten nach dem Prinzip des Paketfilters, welcher einer demilitarized zone vorgeschaltet ist. Das Netzwerk selbst verfügt dabei selbst über einen sicheren privaten Adressbereich. Remotezugriffe für unsere Administratoren geschehen aus dem internen Netzwerk heraus lokal oder werden mit Protokollen mit Datenverschlüsselung (SSH), End-Point-Security und weiteren Sicherheitsmassnahmen geschützt.

Logfile-Analyse

Unsere Logfiles werden von unseren IT-Spezialisten laufend periodisch ausgewertet und auf Unregelmässigkeiten hin überprüft.

Externes Hackproof-Testing

Durch Zusammenarbeit mit externen Sicherheitspartnern wie Symantec, McAfee Secure und Foundeo (Coldfusion Security) testen, prüfen und reporten wir in Testumgebungen laufend unsere online erreichbaren technischen Systeme und Applikationen von aussen und unternehmen damit proaktive Schritte gegen SQL Injection und andere sicherheitsrelevante potenziell schädliche Techniken.

Internetanbindung

Alle Serversysteme sind direkt an einen hochleistungsfähigen Backbone mit über 2Gbps angeschlossen. Unser Carrier ist RIPE Mitglied, Mitglied im Swiss Internet Exchange (swissIX) und unterhält damit direkte Peerings zu fast allen grossen Providern, was sich in einer ausserordentlich hohen Verfügbarkeit und Zugriffszeit zeigt. Eine zusätzliche Verbindung unter den Serversystemen sichert den internen Datenverkehr. Der Serverstandort ist Zürich, Schweiz.

Backup

Tägliche Backups der gesamten Systeme und sekundengenaue Replikationsbackups aller Datenbanktransaktionen im laufenden Betrieb gewährleisten auch im Falle eines Totalverlustes eine sichere und unkomplizierte Rückspielung der Daten und eine minutiöse Analyse allfälliger Inkonsistenzen.

Um die Sicherheit zusätzlich zu erhöhen, befindet sich ein Teil der ebenfalls mehrfach vorhandenen multi-location Backupinfrastruktur an einem anderen Standort als die Serversysteme (off-site). Ein aktuelles wöchentliches Backup wird in einem sicheren Bankschliessfach in einer grossen Schweizer Bank deponiert.

Software

Als völlig plattformunabhängige Software ist onlineumfragen.com rund um die Uhr rund um den Globus für Befrager, Befragungsteilnehmer und Administratoren erreichbar, ohne jegliche Installation auf Ihrem lokalen System. Sie benötigen lediglich einen der gängigen Browser wie Firefox, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Safari, etc. und ein beliebiges Betriebssystem wie beispielsweise Windows, MacOS, Unix, Linux, Solaris, etc. oder auch ein mobiles Betriebssystem und -gerät wie PocketPC, Smartphone, Apple iPhone, Blackberry, HTC, etc.

Die gesamte onlineumfragen.com Befragungssoftware ist eine Eigenentwicklung der onlineumfragen.com GmbH, welche seit über 10 Jahren Tag für Tag mit unseren Kunden zusammen weiterentwickelt wird. Als Komponenten für die Bereitstellung verwenden wir ausschliesslich die sichersten und zugleich bewährtesten Systeme, welche derzeit verfügbar sind.

d/ Verfahrenssicherheit

Verhaltenskodex «Sichere Beratung»

Mit Sicherheitsmassnahmen im Support und unserer wissenschaftlichen Beratung, aber auch in anderen Bereichen unserer internen Organisation öffnen wir den Kreis der Sicherheitsvorkehrungen auch in nicht technische Prozesse.

Unsere Mitarbeitenden erwähnen im telefonischen Kontakt keine sensiblen Kundendaten wie Passwörter, Datenbankkennungen, sensible Befragungsdaten usw., welche aus unseren Systemen und mit Ihrem Einverständnis für diese sichtbar werden, z.B. im Rahmen von telefonischen Besprechungen oder elektronischer Post. Physische und elektronische Materialien, die voraussichtlich nicht mehr verwendet werden müssen und zwecks Bearbeitung im Rahmen von Beratungsmandaten oder Supportanfragen unserer Kunden auf unseren lokalen Rechnern gespeichert sind, werden sicher mittels spezieller Software zur sicheren Löschung von Daten oder physisch mit Aktenvernichtern fachgerecht entsorgt.

Lokale Arbeitsrechner unserer Mitarbeiter enthalten keine Kundendaten oder Dokumente, temporäre Speicher werden am Ende jedes Arbeitstags sicher gelöscht und wir verwenden intern keine beweglichen Medien wie CD-ROM oder Memory-Stick. Alle Dateioperationen und –austausche werden über unsere sicheren Netzwerke durchgeführt. Routinemässig werden alle Befragungsdaten nach definitiver Beendigung eines Projekts in unserer Datenbank nach 180 Tagen gelöscht. Alternativ können aktive Projekte und solche mit dem Status „pausiert“ unlimitierte Zeit im System bleiben, z.B. für mehrjährige Befragungen, Longitudinalstudien oder zyklische langfristige Projekte.

Geheimhaltevereinbarungen (NDA) & Schweigepflicht für Mitarbeitende

Sämtliche Mitarbeitenden von onlineumfragen.com GmbH stehen unter schriftlich und vertraglich vorliegenden Non Disclosure und Schweigepflichtsvereinbarungen, welche auch nach einem allfälligen Austritt aus unserem Unternehmen Gültigkeit bewahren und mit Konventionalstrafen ab 50'000 Euro pro Einzelfall belegt sind.

Schulung & Training

Regelmässig schulen und trainieren wir unsere Mitarbeiter in allen Bereichen in Fragen der Sicherheit und des Datenschutzes und halten interne Richtlinien aktuell, in dem wir diese nebst der täglichen Praxis pragmatisch und in Fallbeispielen aktiv ausführen.

Sicherheit als Führungsaufgabe

Unsere Geschäftsleitung befasst sich regelmässig und in fixierten Abständen mit Security Themen, führt Sicherheitsaudits durch und erstellt jährlich einen internen Report zur aktuellen Sicherheit- und Datenschutzsituation, unseren Massnahmen und allfälligen politischen, gesellschaftlichen oder technischen Entwicklungen, die neue Ausrichtungen oder Vorkehrungen bedürfen.

Instrumentarisierte wertorientierte Fehlerkultur

Ganz im Sinne von HRO (High Reliability Organisation und deren Theorien) lernen wir aus Fehlern und setzen hohe Leidenschaft in die Fähigkeit, Fehler zu entdecken, Fehler aktiv zu melden, zu thematisieren und in Fehlern Möglichkeiten zur Optimierung und Neubewertung von Prozessen und Systemen zu sehen. Über drei Säulen der Fehlerkultur leben unsere Mitarbeitenden Normen und Werte („dürfen“, „thematisieren“), Kompetenzen („können“, „thematisieren“) und Instrumentarien („dokumentieren“, „assoziiieren“, „antizipieren“) zum Umgang mit Risiken. Mit unserem internen Critical Incident Reporting System arbeiten wir laufend mit Spass und Motivation daran, Fehler produktiv zu nutzen und rüsten uns damit stärker als andere Organisationen für mögliche – hypothetische – Komplikationen und sind für Szenarien gewappnet, welche selten aber kritisch sein könnten. Zudem erweitern wir unser Know-How über die Struktur, Möglichkeiten und Grenzen unserer Dienstleistungen, System und Fachgebiete mit einem hohen Mass an Reflexion und einer gleichzeitig niedrigen Hemmschwelle, Herausforderungen und Knackpunkte zu thematisieren. Als Kunde profitieren Sie nebst einer reflektierten, wachen Beratung mit Gespür und Expertise für potentielle Risiken auch von einer systemischen Haltung, welche viele Aspekte, auch Sicherheits- und Datenschutzaspekte, in Ihrem Projekt aufgreift und anreichert.

Hohe Virtualität & erschwerter physischer Zugang

Wir legen Wert auf ein sicheres und zentrales Dokumentenmanagement, auch für interne Dokumente oder Dokumente, welche wir von Kunden zur Bearbeitung (z.B. in Rahmen von Mandaten, z.B. Auswertungen, Präsentationen, statistische Berechnungen) erhalten. Alle Dokumente werden digitalisiert und sicher in geschützten Storages in unserem Datacenter verwahrt. Damit wird vermieden, eine hohe Anzahl an physisch vorhandenen Dokumenten in unseren Büros bei allfälligen Einbrüchen oder für Diebstähle verfügbar zu machen.

e/ Spezifikation Sicherheitsmanagement

Interne Agenda

Unsere Aktivitäten rund um das Thema Sicherheit werden bei uns intern im Rahmen eines generellen Sicherheitsmanagements betrieben. Dieses umfasst derzeit die folgenden Bereiche und Aspekte.

Grundlegendes

- Sicherheit und Datenschutz als Führungsaufgabe
- Bedeutung des Themas „Sicherheit“ in Strategie / Leitbild / Vision / Mission
- Vorhandensein eines Sicherheitskonzepts für die Datensicherung aller Benutzer- und Bestandsdaten

Sicherheitskonzept

- Beeinflussung durch Gesetze, Vorschriften, Normen und Standards
- Bedeutung der Themen Sicherheit und/oder Datensicherung im Sicherheitskonzept
- Bedeutung der Sicherheitskriterien Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität u. w.
- Bereitschaft des Managements für die Bereitstellung der Mittel und Ressourcen
- Ziele und Vorgaben zur Datensicherung
- Beteiligte, Aufgaben, Verantwortlichkeiten
- Sensibilisierung, Schulung und Übung der Beteiligten
- Prüfung, Aktualisierung, Pflege und Weiterentwicklung des Sicherheits-Managements
- Verpflichtung des Managements und der Mitarbeitenden zur Sicherheit
- Regelung der Vergabe und Verwaltung von Zugriffsrechten
- Richtlinien zum Aufbau und Wechsel von Passwörtern

Datensicherung / Backup-Management

- Art der Datensicherung (komplett, differenziell, inkrementell, selektiv)
- Rhythmus der Datensicherung (zeitversetzt, zeitnah, Echtzeit)
- Räumliche Trennung der Server
- Backup nach dem RAID-Konzept
- Manuelle oder automatische Datensicherung
- Verantwortlichkeiten
- Prüfung der Backups auf Wiederherstellbarkeit
- Sicherungssoftware
- Arten der eingesetzten Speichermedien
- Aufbewahrungsort der Backups
- Dauer der Aufbewahrung

Firewall

- Verwendete Soft-/Hardware

- Installation mit Standardeinstellung oder Anpassung an die Sicherheitsziele
- Eingesetzte Firewall-Komponenten
- Rhythmus der Aktualisierung der Firewall-Software
- Zugriffstechnologien für Administratoren (VPN-Tunnels, SSH, SSL)

Risikoanalyse

- Regelmässige Durchführung von Risikoanalysen
- Bekannte Risiken in der Datensicherung
- Massnahmen zur Vermeidung dieser Risiken
- Massnahmen bei Eintritt der bekannten Gefahren

Katastrophenplan / Notfallplan

- Existenz eines Katastrophen- oder Notfallplans
- Existenz eines Wiederanlaufplans (Notfall Recovery)
- Durchführung von Notfallübungen
- Verantwortlichkeiten
- Existenz eines Alarmierungsplans für Not- und Störfälle
- Regelmässige Überprüfung der Funktionsfähigkeit des Notfallplans
- Dokumentation von Notfällen

Erweiterte Sicherheit in Business Prozessen und HR

- Mitarbeiterschulung
- NDA/Schweigepflichtvereinbarungen mit allen Mitarbeitern und Beteiligten
- NDA/Schweigepflichtvereinbarungen mit allen Lieferanten
- Meldung, Dokumentation und aktive Bewirtschaftung von Risiken und Fehlern im Sinne der HRO
- Bürosicherheit (physische Sicherheit, Einbruch-/Diebstahlschutz, Dokumentenentsorgung)
- Sichere Beratung und sicherer Support

f/ Privacy Policy

AGB - Teil "Privacy, Sicherheit, Datenschutz" Datenschutz & Geheimhaltung

Alle Mitarbeitenden von onlineumfragen.com LLC verpflichten sich zu absoluter Geheimhaltung gegenüber Dritten in Bezug auf sensible Daten, beispielweise Daten Ihres Kunden-Accounts, Daten Ihrer Fragebogen, Daten und Dokumente, welche Sie uns im Rahmen einer Zusammenarbeit zusenden und natürlich Umfrage-Ergebnisse, natürlich auch und insbesondere, wenn diese durch Mitarbeiter von onlineumfragen.com auf kundenseitigen Wunsch hin in spezieller Weise statistisch oder dokumentarisch aufbereitet werden. Ihr persönlicher Berater von onlineumfragen.com, seine Mitarbeiter und die hinzugezogenen Dritten verpflichten sich, über alle Angelegenheiten, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Diese Schweigepflicht bezieht sich sowohl auf den konkreten Auftraggeber als auch auf dessen Geschäftsverbindung (in Ausnahme zur Referenzangabe, siehe folgender Abschnitt). Nur Sie, also der Auftraggeber selbst, nicht aber dessen Erfüllungsgehilfen, kann unsere Berater oder onlineumfragen.com generell schriftlich von dieser Schweigepflicht entbinden, ausgenommen sind Fälle, in denen eine gesetzliche Verpflichtung zur Auskunft besteht. Diese Verpflichtungen gelten auch nach Beendigung der Zusammenarbeit oder eines allfälligen Rahmenvertrags auf unbestimmte Zeit. onlineumfragen.com darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äusserungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftraggebers aushändigen. onlineumfragen.com darf anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmungen des Auftrages verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten lassen. onlineumfragen.com gewährleistet gemäss den Bestimmungen des strengen schweizerischen Datenschutzgesetzes die Verpflichtung zur Wahrung des Datengeheimnisses. Überlassenes Material (Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Analysen, Programme, firmeninterne Tests, etc.) sowie alle Ergebnisse aus der Durchführung der Arbeiten werden grundsätzlich dem Auftraggeber zurückgegeben oder bei onlineumfragen.com nach Erfüllung des Auftrags gelöscht oder professionell vernichtet.

Cookies

Unsere WebSite arbeitet mit Cookies. Es handelt sich dabei um ein kleines Textfile, welches Zahlen und Buchstaben enthält und auf ihrem lokalen PC durch den Internet Browser gespeichert wird. Dadurch können wir Sie identifizieren. Cookies dienen - in Zusammenhang mit unserer WebSite - ausschliesslich Ihrer Sicherheit und der Sicherheit Ihrer Daten. Wir benutzen Cookies nicht, um sonstige Aktivitäten Ihres Surfverhaltens usw. zu messen, sondern ausschliesslich um Ihre Identität während einer aktiven Session bei onlineumfragen.com zu bestimmen und Sie von unzulässigen Logins sicher zu unterscheiden.

Persönliche Daten

Beim Besuch von onlineumfragen.com werden keine persönlichen Daten gespeichert, ausser Sie geben diese explizit ein. Die von Ihnen so erfassten Daten werden bei uns zum Zweck einer erfolgreichen und technisch erleichtert Zusammenarbeit gespeichert, z.B. Ihre Adresse, Ihr Fragebogen, von Ihnen getätigte Einstellungen usw. Ebenso sammeln wir Daten über Ihre Aktivität innerhalb unseres Administrator-Bereichs, damit wir anhand dieser Daten unser System verbessern und Ihren Bedürfnissen anpassen können. Persönliche Daten werden von uns niemals, also in keinem Fall (!), an Dritte verkauft oder weitergegeben. Auf jeden Fall werden sinnvollerweise Ihre personenbezogenen Daten (Kontaktdaten, Einstellungen von Umfragen, Ihre Fragebogen, Umfragedaten, Aktivität innerhalb von onlineumfragen.com) bei uns gespeichert. Ohne diese Speicherung ist die Funktion eines elektronischen Systems wie onlineumfragen.com, natürlich nicht möglich oder sinnlos, da Sie sonst alle eingegebenen Daten ohne Speicherung sofort wieder verlieren würden. Alle diese Daten werden in Ihrem Admin-Bereich 256-Bit SSL verschlüsselt und werden von uns mit höchsten Sicherheitsstandards verarbeitet. Zur Datensicherheit und -konsistenz werden Daten mittels Backup-Medien dupliziert, um Datenverlust auszuschliessen. Beim Löschen von Daten werden backup-Daten nicht explizit nachkorrigiert. Diese werden jedoch von Zeit zu Zeit vernichtet. Der E-Mail-Verkehr zwischen onlineumfragen.com und Ihnen wird auf unseren Servern archiviert und für Ihren persönlichen Support- sowie zu unserer internen WebSite-Analyse verwendet.

Ausnahmen

Nach gesetzlicher Verpflichtung ist onlineumfragen.com dazu gezwungen, Daten an staatliche Stellen im Falle von Ermittlung und Strafverfolgung Preis zu geben. Dies jedoch nur auf explizites Verlangen der öffentlichen Behörden hin. Gleiches gilt für die Übergabe einer blossen Kontaktinformation im Falle begründeter und realisierter Haftungsansprüche Dritter, welche auf Inhalten von Umfragen ohne sichtbare Kontaktangaben basieren. Wir beauftragen für bestimmte einzelne Tätigkeitsbereiche andere Unternehmen und Einzelpersonen

mit der Erfüllung von Aufgaben für uns. Diese Aufgaben enthalten niemals Befragungs- oder Teilnehmerdaten. Beispiele sind unter anderem Sendung von Briefen oder E-Mails an unsere Kunden (Newsletter), die strukturelle, nichtinhaltliche Analyse unserer Kunden-Datenbanken, psychologische Analysen unserer Webusability/Benutzerfreundlichkeit unserer WebSite und Services, kundenseitige Werbemassnahmen, Mystery Shopping & Qualitätssicherung unserer eigenen Dienste, Abwicklung von Zahlungen (Kreditkarte, Lastschriftverfahren und Rechnungen über paypal und andere Outsourcing-Partner wie Deutsche Bank oder Postfinance), diverse Finanzdienstleistungen im Buchhaltungsbereich sowie die Organisation und Vermittlung von Incentives für unsere Kunden. Diese allfälligen Partner von onlineumfragen.com akzeptieren unsere strengen Datenschutzbestimmungen und sind vertraglich an diese gebunden, wenn nicht eigene adäquate Datenschutzrichtlinien bestehen.

Referenzangabe

Mit der Nutzung von onlineumfragen.com erklären Sie sich damit einverstanden, dass onlineumfragen.com bei juristischen Personen ausschliesslich zu Referenzzwecken Ihren Firmennamen oder bei Arbeitnehmern und Befragungsprojekten in Zusammenhang mit Ihrer beruflichen Tätigkeit den Firmennamen Ihres Arbeitgebers in seiner Liste bisheriger Kunden publizieren darf. Bei grossen Unternehmen mit allgemeinem Bekanntheitsgrad dürfen wir - natürlich ohne Abteilungen oder konkrete Ansprechpartner zu nennen - das entsprechende Firmenlogo auf unserer Referenzseite abbilden. Sie können mit einer einfachen Mail ein sofortiges Entfernen der Referenz verlangen. Datenschutz ist eine unserer obersten Prämissen: über Inhalte, Form, Dauer usw. Ihrer geschäftlichen Beziehung äussern wir uns natürlich gemäss unserer Datenschutzerklärung niemals.

Technische Sicherheit

Um die Sicherheit Ihrer Informationen bei Übertragung zu schützen, benutzen wir Secure Sockets Layer Software (SSL). Diese Software verschlüsselt die Informationen, die von Ihnen übermittelt werden und macht sie für Dritte mittels modernster 128-Bit- oder 256-Bit-Verschlüsselung unlesbar.

Kreditkarten-Sicherheit

Für Kreditkartenzahlungen arbeiten wir mit Paypal zusammen. Dadurch können wir eine absolute Trennung der Kreditkarten-Daten von unserem System garantieren. Paypal ist der weltweit grösste Anbieter für Online-Kreditkartenzahlung und bietet allerhöchste Sicherheitsstandards (weitere Infos unter www.paypal.com, paypal.de, paypal.ch).

Wir unterhalten physische, elektronische und verfahrenstechnische Sicherheitsmassnahmen im Zusammenhang mit der Erhebung, dem Speichern und der Offenlegung von persönlichen Informationen unserer Kunden. Für Sie ist es wichtig, sich gegen unbefugten Zugang zu Ihrem Passwort und Ihrem Computer zu schützen. Wenn Sie Ihren Computer mit anderen teilen, sollten Sie darauf achten, sich nach jeder Sitzung abzumelden. Für Ihr Passwort und den Schutz vor fremdem Einsehen sowie Missbrauch durch Dritte sind Sie selbst verantwortlich.

Fragen und Service

Wenn Sie Fragen zum Datenschutz bei onlineumfragen.com haben, schreiben Sie uns bitte detailliert an, wir versuchen, Ihnen möglichst schnell zu antworten. Sie können uns jederzeit über den Menüpunkt "Kontakt" ganz links oben auf jeder unserer Webpages erreichen.

Unser Geschäft optimiert sich ständig. Ebenso ändern sich diese Datenschutzerklärung und unsere Nutzungsbedingungen. Wir behalten uns vor, Ihnen in gewissen Zeiträumen Mitteilungen über die bei uns geltenden Richtlinien zu schicken. Sie sollten dennoch in jedem Fall regelmäßig unsere Website besuchen und Änderungen zur Kenntnis nehmen. Soweit nichts anderes geregelt ist, unterliegt die Nutzung sämtlicher Informationen, die wir über Sie und Ihre Kundenkonten haben, dieser Datenschutzerklärung. Wir versichern Ihnen, dass wir wesentliche Änderungen unserer Datenschutzerklärung, die zu einem schwächeren Schutz bereits erhaltener Kundendaten führen, stets nur mit der Zustimmung der betroffenen Kunden vornehmen werden.

1.10.2007, Zug, onlineumfragen.com LLC

Ergänzungen ausschliesslich im Kapitel "Referenzangabe" ggü. 20.10.2005

Ergänzungen im Sinne einer Verschärfung unserer Datenschutzbedingungen zu Gunsten unserer Kunden ausschliesslich im Kapitel "Ausnahmen" ggü. 5.6.2007

g/ Privacy Policy

AGB - Allgemeiner Teil Präambel

onlineumfragen.com GmbH stellt den Kunden (im Folgenden mit "Sie" direkt angesprochen) über seine Webseiten seinen internetbasierten Onlinedienst onlineumfragen.com zur Verfügung. Auf dieser Basis können Sie selbständig oder unter Hilfestellung durch unseren Support Online-Fragebogen und Internet-Befragungen erstellen. Die folgenden Bedingungen regeln die Inanspruchnahme des Dienstes onlineumfragen.com durch den Endkunden ("Kunde" oder "Sie").

Akzeptanz der Bestimmungen durch Nutzung

Mit der Nutzung von onlineumfragen.com, onlineumfragen.de, onlineumfragen.ch, onlum.com, onlum.de, onlum.ch sowie weiteren Zugangsportalen zu onlineumfragen.com stimmen Sie unseren AGB und Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen zu. onlineumfragen.com behält sich das Recht vor, seine Bestimmungen zu verändern. Diese treten in Kraft, sobald sie online sind. Kunden können sich jederzeit unter "AGB/Datenschutz" informieren.

Geltungsbereich

Die folgenden Bedingungen gelten für alle Leistungen, sowohl im Free-Level wie auch im Pro-Level, sowohl unentgeltliche Leistungen wie auch entgeltliche und unabhängig von deren Umfang und Dauer. Sie müssen sich als Kunde vor dem Abschluss von Vereinbarungen, Verträgen und Registrierungen über die jeweils geltenden, neuesten AGB informieren. Diese finden Sie immer unter www.onlineumfragen.com/agb. Zwingende gesetzliche Vorschriften oder schriftliche Vereinbarungen zwischen Ihnen und onlineumfragen.com haben Vorrang, bedürfen aber der Schriftform. Diese AGB gelten ausschliesslich, AGB der Kunden haben für unsere Leistungen keine Gültigkeit. Gegenbestätigungen des Kunden mit Hinweis auf deren AGB wird hiermit widersprochen. Änderungen und Vereinbarungen müssen schriftlich (z.B. per E-Mail) vorliegen.

Leistungen

Wir sind berechtigt, Umfang und Funktionalität des Dienstes jederzeit nach eigenem Ermessen zu ändern. Meistens sind dies Optimierungen und Erweiterungen des Systems und keinesfalls Änderungen an den durch unsere Kunden erfassten Daten oder Inhalten. Diese Änderungen stellen keinen Kündigungsgrund dar. Der Leistungsumfang von onlineumfragen.com ergibt sich aus den durch Sie gewählten Tarifen, der Menge an eingegangenen Umfrageantworten sowie aus zusätzlichen Tarifen, welche im Rahmen unseres Support-Programms in Form von Zusatzdienstleistungen nach gegenseitiger Vereinbarung anfallen. Aus diesen Tarifen ergibt sich in jedem Fall eine Haftungsbeschränkung auf das Auftragsvolumen. Laufend schalten wir neue Funktionen und Dienstleistungen auf unsere WebSite auf. Im Rahmen unseres Fragebogenservice erfassen wir Ihre Befragungen für Sie ab Vorlage. Diese Projekte sind - so fern Sie Bestandteil eines unserer speziellen Packages für Grosskunden sind - auf max. 100 Fragen begrenzt, darüberhinaus behalten wir uns das Recht vor, für besonders aufwändige Projekte ein Angebot für den zusätzlichen Aufwand zu erstellen.

Kundenseitiger Datenschutz

Sie sind verpflichtet, Ihre persönlichen Daten stets aktuell zu halten. Dies ist über entsprechende Eingaben im Menü "Konto" möglich. Sie sind für die Inhalte Ihrer Umfragen - ob unveröffentlicht, veröffentlicht oder uns zur Veröffentlichung übergeben - selbst und allein verantwortlich. Sie verpflichten sich, die weltweit geltenden Gesetze sowie die landesspezifischen Gesetze Ihres rechtlichen Domizils bezüglich Schutz von Kindern und Jugendlichen, Rassismus, Terrorismus und Gewalt, usw. zu beachten. Sie übernehmen die volle Verantwortung für die von Ihnen innerhalb und im Umfeld der Befragungen publizierten Daten, insbesondere Urheberrechte an Bildern und Texten. onlineumfragen.com lehnt jede Verantwortung und Haftung für durch Kunden erfasste Inhalte ab. Wird der Auftraggeber mittels unserer Online-Tools und Dienstleistungen Daten Dritter verarbeiten, obliegt ihm Verantwortung und Haftung gegenüber der Drittpartei, insbesondere das Einverständnis und die Kommunikation allenfalls notwendiger Vereinbarungen von und mit den an den Daten in jeglicher Hinsicht berechtigten Personen.

Haftung und Datenverlust

Wir setzen modernste Technologie wie RAID-Data-Storages, USP, redundante Server, Load Balancing sowie Backup-Systeme ein, um Datenverlusten vorzubeugen. Zudem betreiben wir unsere IT-Infrastruktur an mehreren dezentral unabhängigen Standorten in der Schweiz, unter anderem in einem der modernsten und sichersten Rechenzentren der Schweiz in Zürich. Auch bei bisher noch nie erlittenem Datenverlust müssen wir jede Haftung für aus Datenverlust kundenseitig entstandene Schäden ablehnen, jede Haftung ist ausgeschlossen.

Kulanterweise können wir Sie im Rahmen des Auftragswerts entschädigen. Auch bei einer Uptime von über 99.9% können in sehr seltenen Fällen kurze Serverunterbrüche, auch durch höhere Gewalt oder Probleme mit Backbones, entstehen. Wir sind stets in eigenem Interesse bemüht, unsere Serverbandbreiten und -leistungen weit über den Ansprüchen zu halten, um auch Spitzen abfangen zu können. Theoretisch ist es dennoch möglich, dass eine spitzenartige Überlastung der Zugriffsbandbreite bei unwahrscheinlich hohen Zugriffszahlen zu Nichtverfügbarkeit des Dienstes führen kann. Auch dafür lehnen wir jede Haftung ab. Das Risiko liegt bei Ihnen. Natürlich sind wir in der Lage, Daten vorhergehender Backups innerhalb kürzester Zeit wiederherzustellen. Es ist auch bei grösster Sorgfalt nie möglich, absolut fehlerfreie Software zu produzieren. Für Laufzeit- und Softwarefehler, welche z.B. auch in seltenen Fällen durch neue Updates oder neue Funktionen auf unserer WebSite entstehen können, lehnen wir jede Haftung ab, sind jedoch dankbar für sofortige Benachrichtigung und setzen uns ein, solche innert kürzest möglicher Zeit zu beheben. Durch die stets zunehmende Komplexität und den Einsatz verschiedenster Browser ist es ebenfalls nicht möglich, die Kompatibilität von Umfragen mit allen kunden- und teilnehmerseitigen Geräten zu garantieren. Durch unser aktives Feedbacksystem auf jeder Seite innerhalb Ihres Administrator-Bereichs "Seite hier bewerten" sammeln wir systematisch und permanent Ihre Rückmeldungen zur Qualität unserer WebSite. Für Aufwände auf Kundenseite, ausser es besteht ein von uns schriftlich formulierter und signierter Auftrag, kommen wir in keinem Falle auf.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle rechtlichen Angelegenheiten betreffend onlineumfragen.com LLC ist Alpnach in Obwalden (Schweiz).

Zahlungsbedingungen

Alle anfallenden Gebühren werden in Ihrem persönlichen Kontobereich ausgewiesen. Sie können den dortigen Saldo jederzeit begleichen. Positive Saldi werden von onlineumfragen.com nicht ausbezahlt sondern als Guthaben für zukünftige Inanspruchnahmen gespeichert. Negative Saldi werden von uns quartalsweise in Rechnung gestellt und sind innerhalb von 10 Tagen zu begleichen. Zahlungsaufforderungen per Kontobereich oder E-Mail gelten als zugestellt. onlineumfragen.com stellt dafür online Zahlungsmöglichkeiten durch paypal (Kreditkartenzahlung) oder wahlweise auch Zahlung per Rechnung zur Verfügung. Bei Zahlungsverzug behalten wir uns das Recht vor, Ihren Kontobereich bis zum Zahlungseingang zu sistieren. Zahlungserinnerungen nach mehr als 30 Tagen sind kostenpflichtig. Unseren Deutschen und EU-Kunden bieten wir ein deutsches Konto bei der Deutschen Bank an, für Kunden aus der Schweiz ein Schweizer Konto bei Postfinance. In einem persönlichen Angebot oder über ein Angebot auf unserer WebSite (z.B. Studierendenrabatt, Rabatte für Ausbildungsinstitutionen, Skonto, etc.) ausgeschriebene Konditionen können ausschliesslich dem Kontoinhaber resp. bei Firmen der bei onlineumfragen.com registrierten Kontaktperson gewährt werden. Eine Übertragung eines Accounts ist auf eine andere Person grundsätzlich nicht möglich, es kann jedoch jederzeit ein neuer Account für weitere Personen eröffnet werden. Auch kann die accountführende Person jederzeit andere Personen durch einen Multi-User-Zugriff bemächtigen, im Rahmen der vergebenen Rechte am Account mitzuwirken, nicht jedoch, den Account als Inhaber oder wirtschaftlich Berechtigte zu übernehmen.

Titelschutz und Copyright

Onlineumfragen.com GmbH besitzt Titelschutz in Deutschland und der Schweiz für die Titel onlineumfragen.com, onlineumfragen.de, onlineumfragen.ch und onlineumfragen zur exklusiven Nutzung in sämtlichen Medien, Internet, Publikationen, Messen, Werbung, usw. Zusätzlich ist die Marke onlineumfragen durch den aktiven Gebrauch geschützt. Alle unsere WebSites, Design und Inhalte sind urheberrechtlich geschützt und bedürfen für Reproduktion, auch teilweise, schriftlicher Genehmigung. Das Urheberrecht schützt die ideellen und materiellen Interessen des Urhebers an seiner künstlerisch-kreativen Schöpfung. In der digitalisierten und vernetzten Informationsgesellschaft definiert es die Rahmenbedingungen für Produktion, Monopolisierung, Verbreitung und Nutzung besonderer kultureller Informationen. In diesem Sinne kann das Urheberrecht als Schutzsystem für qualifizierte menschliche Kommunikation verstanden werden. Nach Art. 5 Abs. 1 RBÜ geniessen die Urheber für die Werke, für die sie durch diese Übereinkunft geschützt sind, in allen Verbandsländern mit Ausnahme des Ursprungslands des Werkes die Rechte, die die einschlägigen Gesetze den inländischen Urhebern gegenwärtig gewähren oder in Zukunft gewähren werden, sowie die in dieser Übereinkunft besonders gewährten Rechte. Der Genuss und die Ausübung dieser Rechte sind nicht an die Erfüllung irgendwelcher Förmlichkeiten gebunden (Art. 5 Abs. 2 RBÜ).

20.10.2005, Zug, onlineumfragen.com LLC. Aktualisierung des Gerichtsstands von "Zug" nach "Alpnach" ausschliesslich im Kapitel "Gerichtsstand" ggü. 20.10.2005 am 4.6.2009, Alpnach, onlineumfragen.com LLC (Sitzverlegung der Gesellschaft)

h/ Anhang: Dokumente

Weiterführende bilaterale Vereinbarungen und Verträge

Auf Wunsch können wir gerne mit einzelnen Kunden weiterführende Datenschutz- und Geheimhaltvereinbarungen bilateral abschliessen. Dies können sowohl Dokumente sein, welche von Kundenseite verfasst werden, wie auch unsere Standarddokumente, die natürlich auch nach Kundenwunsch erweitert oder angepasst werden können. Unser Rechtsdienst prüft alle Nicht-Standarddokumente oder von Kunden gewünschten eigenen Dokumente (z.B. unternehmenskonforme, eigene Standarddokumente) und gibt diese anschliessend für die Unterzeichnung durch unsere Prokuristen frei.

Beispiel: Verpflichtung auf das Datengeheimnis

Ein Beispiel einer Verpflichtung gemäss BDSG und TKG für Deutschland im Folgenden.

Onlineumfragen.com

onlineumfragen.com GmbH - Sonnenpark 26 - 6055 Alpnach - Schweiz

webbasierte Befragungen
Feedback-Erhebung & Evaluation
empirische Sozialforschung
wissenschaftliche Studien, Beratung
pädagogische Evaluation

CH: +41 (0)44 500 50 54
Fax: +41 (0)44 500 51 05
DE: 0180 5555 410
info@onlineumfragen.com
www.onlineumfragen.com

**Verpflichtung auf das Datengeheimnis gemäß
§ 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), auf das Fernmeldegeheimnis
gemäß § 85 Telekommunikationsgesetz (TKG) und auf Wahrung von
Geschäftsgeheimnissen von Externen**

*Verpflichteter
Onlineumfragen.com GmbH
Sonnenpark 26
6055 Alpnach
Schweiz*

*Verpflichtender
Beispiel AG
Musterstrasse 100
89000 Beispielen
Deutschland*

Diese Vereinbarung erfüllt den Zweck, onlineumfragen.com GmbH zu absoluter Geheimhaltung und Schweigepflicht bezüglich aller vom Auftraggeber (Verpflichtenden) zur Verfügung gestellten Daten gegenüber Dritten zu verpflichten, es sei denn, dieser beauftragt den Verpflichteten ausdrücklich.

1. Verpflichtung auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG

Aufgrund von § 5 BDSG ist es der Onlineumfragen.com GmbH mit Sitz in 6055 Alpnach, Schweiz, nachfolgend Onlineumfragen.com genannt, untersagt, personenbezogene Daten, die im Rahmen einer Tätigkeit für die Firma XYZ bekannt werden, unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Dies gilt sowohl für die dienstliche Tätigkeit innerhalb wie auch außerhalb (z.B. bei Kunden und Interessenten) des Unternehmens. Die Pflicht zur Wahrung des Datengeheimnisses bleibt auch nach Beendigung der Fremdtätigkeit bestehen.

2. Verpflichtung auf das Fernmeldegeheimnis

Aufgrund von § 88 TKG ist Onlineumfragen.com zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet, soweit diese im Rahmen einer Tätigkeit für die Firma XYZ bei der Erbringung geschäftsmäßiger Telekommunikationsdienste mitwirkt.

3. Verpflichtung auf Wahrung von Geschäftsgeheimnissen

Onlineumfragen.com bestätigt, dass die im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit erlangten Unterlagen oder sonstige nicht allgemein zugängliche Informationen Dritten gegenüber vertraulich behandeln werden. Onlineumfragen.com wird diese Unterlagen und Informationen ohne vorherige schriftliche Vereinbarung mit dem Verpflichtenden auch nicht für eigene gewerbliche Zwecke oder andere Auftraggeber benutzen. Von diesen Verpflichtungen hat Onlineumfragen.com Kenntnis genommen. Onlineumfragen.com ist bewusst, dass bei Verletzungen des Datengeheimnisses, des Fernmeldegeheimnisses oder von Geschäftsgeheimnissen, diese sich strafbar machen kann, insbesondere nach §§ 44, 43 Abs. 2 BDSG und § 206 Strafgesetzbuch (StGB). Das Merkblatt zur Verpflichtungserklärung mit den Abschriften der genannten Vorschriften wurde von beiden Parteien erhalten. Alle genannten Vereinbarungen gelten sinngemäss sowohl für schweizerisches wie auch für deutsches oder österreichisches Recht.

(Ort, Datum)

(Unterschrift onlineumfragen.com)

(Unterschrift Verpflichtender)

(Unterschrift onlineumfragen.com)

(Unterschrift Verpflichtender)

i/ Ausgabe

© 2012 by onlineumfragen.com

Redaktion: Josef Jutz, CEO