



Vereinbarung zur Durchführung

Supportaufgaben via Fernwartung

| | |
|------------------|-------------|
| Version: | 1.3 |
| Stand: | 28.04.2020 |
| Status: | Final |
| Klassifizierung: | Vertraulich |
| Verantwortlich: | DSB |

zwischen

- im Folgenden **Auftraggeber** genannt -

und

Softwarebüro Zauner GmbH&Co.KG
Rudolf-Braas-Str. 20
63150 Heusenstamm

- im Folgenden **Auftragnehmer** genannt -

Der Auftragnehmer und der Auftragsgeber werden im Folgenden gemeinsam als „**die Vertragsparteien**“ bezeichnet oder einzeln auch als „**die Vertragspartei**“.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Der Auftragnehmer führt Fernwartungsarbeiten im Auftrag des Auftraggebers durch.

Die Fernwartung erfolgt ausschließlich auf Anforderung des Auftraggebers für Softwareprodukte des Auftragnehmers. Zur Fernwartung erhält der Auftragnehmer Zugriff auf IT-Systeme (PC und Server) des Auftraggebers. Dabei kommt die Fernwartungssoftware TeamViewer zum Einsatz.

Folgende Daten, insbesondere personenbezogene Daten, können im Rahmen von Fernwartungsarbeiten dem Auftragnehmer zur Kenntnis gelangen: (Vom Auftraggeber zu benennen)

- Identifikationsdaten, z.B. Name
- Adressdaten, z.B. Anschrift
- Kontaktdaten, z.B. Telefonnummern
- Zeiterfassungsdaten
- Geolokalisierungsdaten
- Zugangsdaten
- Protokollierungs- und Logdaten
- Allgemeine Unternehmensdaten
- Geschäftsgeheimnisse
- Besondere personenbezogene Daten, z.B. Gesundheitsdaten
- Sonstige Daten (vom Auftraggeber zu benennen):

§ 2 Verfahrensregelungen

(1) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen im Rahmen der Fernwartung sind schriftlich zu vereinbaren.

(2) Nachrichten der Vertragsparteien, die per E-Mail oder Internet übertragen werden, werden nur akzeptiert, wenn das Schriftstück verschlüsselt übertragen wurde und mit einer digitalen Signatur versehen worden ist.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers

(1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Auftraggeber verantwortlich. Personenbezogene Daten, die zur Erfüllung dieses Vertrags weitergegeben werden, dürfen nur verwendet werden, soweit dies für die Zwecke der Fernwartung erforderlich ist.

(2) Der Auftraggeber ist berechtigt, Anweisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

Die weisungsberechtigten Personen des Auftraggebers sind dem Auftragnehmer vor Aufnahme der Tätigkeit mitzuteilen. Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird dem Vertragspartner der Nachfolger beziehungsweise der Vertreter mitgeteilt.

(3) Der Auftraggeber initiiert und überwacht die Fernwartung.

(4) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer sofort, wenn Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Fernwartung festgestellt werden, insbesondere die, die einen Zugriff durch Unbefugte ermöglichen können.

(5) Der Auftraggeber unterbricht einen unbefugten Zugriff und überprüft, von wem der unbefugte Zugriff ausging und ob die technischen und organisatorischen Maßnahmen ausreichen, um zukünftig einen unbefugten Zugriff zu verhindern; gegebenenfalls weist er weitere technische und organisatorische Maßnahmen an.

(6) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zu offenbaren.

§ 4 Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer handelt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers. Er darf personenbezogene Daten nur entsprechend § 3 Absatz 1 Satz 2 dieses Vertrages verwenden. Es werden keine Kopien oder Duplikate ohne Wissen des Auftraggebers erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.

(2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zu offenbaren.

(3) Der Auftragnehmer erkennt insbesondere an, dass er für die Auftragsdatenverarbeitung die Vorgaben der DSGVO einzuhalten hat und unterwirft sich insofern der Kontrolle der oder des Landesbeauftragten für Datenschutz Hessen.

(4) Der Auftragnehmer erkennt an, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz, der technischen und organisatorischen Maßnahmen und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme sowie sonstige Kontrollen vor Ort. Der Auftragnehmer sagt zu, dass er, soweit erforderlich, bei diesen Kontrollen mitwirkt.

(5) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer findet grundsätzlich in Deutschland statt. Die eingesetzte Fernwartungs-Software TeamViewer greift auf Cloud-Anbieter zurück, deren Rechenzentren in Europa angesiedelt sind. Datenübermittlungen in Drittstaaten unterliegen den Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO.

(6) Beim Auftragnehmer ist ein Beauftragter für den Datenschutz benannt. Dessen aktuelle Kontaktdaten können auf der Webseite des Auftragnehmers eingesehen werden. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt.

(7) Entscheidungen zur Organisation und Durchführung der Fernwartung, insbesondere sicherheitsrelevante Entscheidungen, sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.

(8) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, sobald eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt. Die Durchführung der betroffenen Weisung kann durch den Auftragnehmer solange ausgesetzt werden, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

(9) Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz der TeamViewer GmbH als Unterauftragnehmer zu. Die Beauftragung von weiteren Unterauftragnehmern bedarf der Zustimmung des Auftraggebers. Diese gilt als erteilt, wenn nach schriftlicher Ankündigung des Einsatzes innerhalb von zwei Wochen kein Widerspruch des Auftraggebers erfolgt.

(10) Der Auftragnehmer sichert die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu.

- (11) Der Auftragnehmer unterstützt den Verantwortlichen bei dessen Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO u.a. einer anstehenden Datenschutz-Folgenabschätzung im notwendigen Umfang, sofern dies personenbezogene Daten des Verantwortlichen betrifft. Die hierzu notwendigen Angaben stellt er dem Verantwortlichen unverzüglich zur Verfügung.
Soweit ein Betroffener seine Rechte nach der DSGVO, insbesondere nach Kapitel III oder anderer datenschutzrechtlicher Bestimmungen unmittelbar gegenüber dem Auftragnehmer geltend macht, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Verantwortlichen weiterleiten und diesen wenn nötig bei der Bearbeitung der Rechte unterstützen. Er unterlässt es, eigenverantwortlich Auskünfte zu erteilen, es sei denn, der Verantwortliche hat ihn zuvor dazu aufgefordert.
- (12) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Erstellung der Verfahrensverzeichnisse in angemessenem Umfang. Die erforderlichen Angaben leitet er dem Auftraggeber zu.
- (13) Die Mitarbeiter des Auftragnehmers verwenden hinreichend sichere Identifizierungsverfahren.
- (14) Sofern der Auftragnehmer die Fernwartung initiiert, kündigt er den Beginn der Fernwartung telefonisch an, um dem Auftraggeber, ggf. durch Beauftragte, die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen. Ein Fernwartungszugriff ohne Wissen des Auftraggebers ist nicht zulässig. Dies soll, sofern möglich, durch technische Maßnahmen sichergestellt sein.
- (15) Der Auftragnehmer erkennt an, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere, wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Dateien zugegriffen wird.
- (16) Werden im Rahmen von Fernwartung Daten übertragen, sind diese entsprechend ihres Schutzbedarfs gemäß Stand der Technik zu schützen, z.B. durch Verschlüsselung.
- (17) Datenträger, die für den Auftraggeber genutzt werden oder von ihm stammen, werden besonders gekennzeichnet. Eingang und Ausgang werden dokumentiert.
- (18) Wurden personenbezogene Daten des Auftraggebers während der Fernwartung oder der dabei erforderlichen Tests kopiert, so sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme unverzüglich in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu löschen oder dem Auftraggeber zu übergeben. In den Besitz des Auftragnehmers gelangte Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, werden ebenfalls ausgehändigt. Ausgenommen sind Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.
- (19) Nicht mehr benötigte Unterlagen und Dateien dürfen erst nach vorheriger Zustimmung durch den Auftraggeber datenschutzgerecht vernichtet werden.

§ 5 Datengeheimnis

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, das Datengeheimnis gemäß den gültigen Datenschutzverordnungen zu wahren.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, gesetzliche Geheimnisschutzregeln (z.B. GeschGehG) zu beachten.
- (3) Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und verpflichtet sich, die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut zu machen.
- (4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Fernwartung in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei personenbezogenen Daten, nur durch qualifizierte Mitarbeiter durchführen zu lassen, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.

§ 6 Kontrollrechte

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, autorisierten Mitarbeitern oder Beauftragten des Auftraggebers zu Kontrollzwecken Zutritt zu den für die Fernwartung genutzten Räumen zu den üblichen Geschäftszeiten zu gewähren. Kontrollen des Auftraggebers bedürfen der vorherigen Anmeldung mit angemessener Fristsetzung. Um Störungen der Betriebsabläufe des Auftragnehmers zu vermeiden, sind die Kontrollen auf den erforderlichen Umfang zu begrenzen.

§ 7 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen des Auftragnehmers sind als Anlage beigefügt.
- (2) Sofern weitere technische und organisatorische Maßnahmen getroffen werden sollen, sind diese einvernehmlich abzustimmen.
- (3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren
- (4) Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber unverzüglich Störungen, Verstöße des Auftragnehmers, des Unterauftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit.

§ 8 Vertragsdauer

- (1) Die Vereinbarung

- beginnt und endet mit dem zugrundeliegenden Wartungsvertrag
- beginnt und endet mit Einzelauftragserledigung durch den Auftraggeber.

(2) Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers oder des Unterauftragnehmers gegen die Bestimmungen der DSGVO oder dieses Vertrages vorliegt, der Auftragnehmer oder der Unterauftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer den Zutritt des Auftraggebers oder der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit vertragswidrig verweigert.

§ 9 Vergütung

Die Vergütung für die Ermöglichung von Kontrollen und allgemeine Unterstützungsleistungen ist über den zugrunde liegenden Wartungsvertrag abgedeckt.

Bei Aufträgen für Auftraggeber ohne gültigen Wartungsvertrag erfolgt die Abrechnung auf Basis eines Zeitnachweises und der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen.

§ 10 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Schäden, die der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter beziehungsweise die von ihm ggf. beauftragten Unterbeauftragten bei der Erbringung der vertraglichen Leistung schuldhaft und vorsätzlich verursachen.

(2) Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach der DSGVO oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, ist der Auftraggeber gegenüber den Betroffenen verantwortlich.

§ 11 Sonstiges

(1) Der Auftragnehmer gibt dem Auftraggeber zur Sicherung die Datenträger zurück, auf denen sich Dateien befinden, die personenbezogene Daten des Auftraggebers enthalten. Diese Datenträger sind besonders zu kennzeichnen.

(2) Sollten Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer oder beim Unterauftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenzverfahren oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Begebenheiten gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer oder der Unterauftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.

(3) Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.

§ 15 Wirksamkeit der Vereinbarung

Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Unterschriften

Verantwortlicher

Firmenstempel

Name, Funktion

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel

Auftragsverarbeiter

Softwarebüro Zauner GmbH & Co.
KG

Name, Funktion

Heusenstamm,

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel