

## Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

Zwischen der Firma

IOS Solutions Services GmbH  
Humboldtstr. 103  
90459 Nürnberg  
Deutschland

nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt

und der Firma

\_\_\_\_\_  
(Kundennr.)

\_\_\_\_\_  
(Firma)

\_\_\_\_\_  
(Vor- und Zuname)

\_\_\_\_\_  
(Straße, Hausnummer)

\_\_\_\_\_  
(PLZ, Ort)

\_\_\_\_\_  
(Land)

nachfolgend „Auftraggeber“ genannt,

bestehen ein oder mehrere vom Auftraggeber genutzte Serviceverträge bei denen es zum Austausch oder der Einsichtnahme personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer kommen kann. Zur Einhaltung der notwendigen Sicherungsmaßnahmen wird der nachfolgende Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen:

## 1 Gegenstand des Auftragsverarbeitungsvertrages (Art. 28 Abs.1 DSGVO)

- 1.1 Der Begriff „Daten“ wird nachfolgend synonym für personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO verwendet.
- 1.2 Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Dienstleistungen aus den Bereichen Administration, Softwareentwicklung, Wartung & Pflege von EDV-, Netzwerk- und Telefonsystemen, sowie die Bereitstellung von Hosting-Dienstleistung, wie z.B: E-Mail, Domainregistrierung oder die Bereitstellung von dedizierten virtuellen oder physikalischen Servern.
- 1.3 Im Rahmen des jeweiligen Vertrages hat der Auftraggeber die Möglichkeit Daten zu verarbeiten, zu speichern, zu verändern, zu übermitteln und zu löschen.
- 1.4 Primärer Gegenstand des Vertrags ist nicht die Nutzung oder die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer. Im Rahmen der Leistungserbringung des Auftragnehmers als IT-Dienstleister im Bereich des Supports, der Administration und Softwareentwicklung auf Systemen oder Diensten (z.B. E-Mail, Log-Files) des Auftraggebers, kann ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden.
- 1.5 Die nachfolgenden Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen finden Anwendung auf alle Leistungen der Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 Abs. 1 DSGVO, die der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber erbringt und auf alle Tätigkeiten, bei denen Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers in Berührung kommen können.
- 1.6 In Ergänzung zu den bereits zwischen den Parteien bestehenden Verträgen konkretisieren die Vertragsparteien mit dem vorliegenden Auftragsverarbeitungsvertrag die gegenseitigen Pflichten im Umgang mit den Daten des Auftraggebers.

## 2 Laufzeit und Beendigung des Vertrages

- 2.1 Die Laufzeit dieses Auftragsverarbeitungsvertrages richtet sich nach der Laufzeit der anderen bestehenden Verträge zwischen den Vertragsparteien. Der Auftrag endet, wenn der Auftraggeber keine Leistungen des Auftragnehmers mehr in Anspruch nimmt.
- 2.2 Sollten gespeicherte Daten aufgrund anderer gesetzlicher Bestimmung über das Vertragsende hinaus aufbewahrt werden müssen, so werden diese nach Ablauf der vorgesehenen Fristen gelöscht.

## 3 Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

- 3.1 Die Rechte der durch den Datenumgang bei dem Auftragnehmer betroffenen Personen, insbesondere auf Berichtigung, Löschung und Sperrung, sind gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen. Der Auftraggeber ist alleine verantwortlich für die Wahrung dieser Rechte.
- 3.2 Nach Ende des Vertrages oder auf schriftliche Aufforderung durch den Auftraggeber hat der Auftragnehmer sämtliche Daten des Auftraggebers vollständig datenschutzgerecht zu löschen (einschließlich der verfahrens- oder sicherheitstechnisch notwendigen Kopien) oder an den Auftraggeber zurückzugeben. Das gleiche gilt auch für Test- und Ausschussmaterial, das bis zur Löschung oder Rückgabe unter datenschutzgerechtem Verschluss zu halten ist. Dies gilt nicht für Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen oder soweit z.B. rechtliche Regelungen, gesetzliche Pflichten oder gerichtliche Verfügungen dem entgegenstehen. Entstehen durch eine Löschung vor Vertragsbeendigung zusätzliche Kosten, so trägt diese der Auftraggeber.
- 3.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen seiner Tätigkeit für den Auftraggeber an ihn gerichtete Ersuchen Betroffener zur sachgerechten Bearbeitung unverzüglich an die Auftraggeber weiterzuleiten. Er ist nicht berechtigt, diese Ersuchen ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber selbständig zu bescheiden.
- 3.4 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber bei der Umsetzung der Rechte der Betroffenen nach Kapitel III der DSGVO, insbesondere im Hinblick auf Berichtigung, Sperrung und Löschung, Benachrichtigung und Auskunftserteilung, im Rahmen der technischen Möglichkeiten, insbesondere hinsichtlich des Charakters der geschuldeten Dienstleistung, zu unterstützen, soweit hier Arbeiten außerhalb der vereinbarten Service-Verträge anfallen, trägt auch hier wieder der Auftraggeber die entstehenden Kosten.

- 3.5 Sofern es zu einem Datenträgeraustausch gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO zwischen den Beteiligten dieser Auftragsverarbeitung kommt, gilt die Rückgabe des Datenträgers persönlich oder per Versand als Paket als vereinbart. Alternativ kann der Auftraggeber auch die Löschung anstelle einer Rückgabe beauftragen.

#### 4 Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der Daten

- 4.1 Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der Daten ergeben sich aus dem zwischen den Vertragsparteien bestehenden Vertrag.
- 4.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich zur vertraglich vereinbarten Leistung zu verwenden. Dem Auftragnehmer ist es gestattet, verfahrens- und sicherheitstechnisch erforderliche Zwischen-, Temporär- oder Duplikatsdateien zur leistungsgemäßen Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der personenbezogenen Daten zu erstellen, soweit dies nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung führt. Dem Auftragnehmer ist nicht gestattet, unautorisiert Kopien der personenbezogenen Daten zu erstellen.
- 4.3 Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.
- 4.4 Daten aus Adressbüchern und Verzeichnissen dürfen nur zur Kommunikation im Rahmen der Auftragsbefreiung mit dem Auftraggeber verwendet werden. Eine anderweitige Nutzung und Übermittlung für eigene oder fremde Zwecke, einschl. Marketingzwecke, ist nicht gestattet.
- 4.5 Soweit seitens des Auftragnehmers eine Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der Daten erfolgt, geschieht dies ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum. Jede Verlagerung in ein anderes Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 DSGVO erfüllt sind.

#### 5 Art der Daten und Kreis der Betroffenen (Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)

##### Art der Daten

Gegenstand der Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der Daten des Auftraggebers gem. Ziff. 1.2 Satz 2 sind folgende Datenarten:

(durch den Auftraggeber vollständig und richtig auszufüllen/anzukreuzen!)

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- Sonstige Daten: \_\_\_\_\_

##### Kreis der Betroffenen

Der Kreis der durch den Umgang mit den Daten gem. Ziff. 1.2 Satz 2 Betroffenen umfasst:

(durch den Auftraggeber vollständig und richtig auszufüllen/anzukreuzen!)

- Kunden
- Interessenten
- Abonnenten
- Beschäftigte
- Lieferanten
- Handelsvertreter
- Ansprechpartner
- Sonstige Betroffene: \_\_\_\_\_

## 6 Pflichten des Auftragnehmers

### 6.1 Allgemeine Pflichten Art. 28-33 DSGVO

- 6.1.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer schriftlichen Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 37, 38 DSGVO ausüben kann. Der Datenschutzbeauftragte ist per Email unter [datenschutz@iossol.de](mailto:datenschutz@iossol.de) erreichbar, weitere Kontaktdaten werden dem Auftraggeber auf Anforderung, zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme, mitgeteilt.
- 6.1.2 Soweit seitens des Auftragnehmers eine Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung der Daten erfolgt, ist dies nur zulässig im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Soweit der Auftragnehmer Zugriff auf Daten des Auftraggebers hat, verwendet er diese nicht für vertragsfremde Zwecke, insbesondere gibt er diese an Dritte nur weiter, soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht. Kopien von Daten dürfen nur mit Zustimmung des Auftraggebers erstellt werden. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung oder Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich sind.
- 6.1.3 Der Auftragnehmer stellt die Wahrung der Vertraulichkeit entsprechend Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO sicher. Alle Personen, die auftragsgemäß auf die unter Punkt 4.1 aufgeführten Daten des Auftraggebers zugreifen könnten, müssen auf die Vertraulichkeit verpflichtet und über die sich aus diesem Auftrag ergebenden besonderen Datenschutzpflichten sowie die bestehende Weisungs- bzw. Zweckbindung belehrt werden.
- 6.1.4 Der Auftragnehmer stellt die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend Art. 32 DSGVO sicher.
- 6.1.5 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich bei von ihm oder der bei ihm beschäftigten Personen begangenen Verstößen gegen Datenschutzvorschriften. Gleiches gilt im Falle schwerwiegender Störungen des Betriebsablaufs oder anderen Unregelmäßigkeiten im Umgang mit Daten des Auftraggebers. Soweit den Auftraggeber Pflichten nach Art. 32 und 33 DSGVO treffen, hat der Auftragnehmer ihn hierbei zu unterstützen. Soweit den Auftraggeber Pflichten nach Art. 32-36 DSGVO treffen, z.B. im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten durch Dritte, hat der Auftragnehmer ihn hierbei im Rahmen des Charakters der durch den Auftragnehmer erbrachten Dienstleistung zu unterstützen.

### 6.2 Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

- 6.2.1 Der Auftragnehmer gestaltet in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so, dass sie den Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er trifft dabei technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Daten vor Missbrauch und Verlust, um den Anforderungen der DSGVO zu entsprechen.
- 6.2.2 Die Parteien sind sich einig, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung unterliegen. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Er muss den Auftraggeber hierüber auf Anfrage informieren und sicherstellen, dass das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahme nicht unterschritten wird. Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.
- 6.2.3 Eine aktuelle Fassung der technischen und organisatorischen Maßnahmen kann der Auftraggeber unter <https://iossol.de/datenschutz> abrufen. Ältere Fassungen verlieren bei Veröffentlichung einer aktualisierten Fassung ihre Gültigkeit.

## 7 Unterauftragsverhältnisse (Art. 28 Abs. 2 u. 4 DSGVO)

- 7.1 Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass der Auftragnehmer zur Erfüllung seiner vertraglich vereinbarten Leistungen, insbesondere, aber nicht ausschließlich, für die Bereiche Wartung und Installation der Rechenzentrumsinfrastruktur, Telekommunikationsdienstleistungen und Benutzerservice, verbundene Unternehmen des Auftragnehmers zur Leistungserfüllung heranzieht bzw. Unternehmen mit Leistungen unterbeauftragt.

- 7.2 Die Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass dem Auftraggeber eine aktuelle Liste der eingesetzten Unterauftragnehmer im Kundenportal stets zum Abruf zur Verfügung steht. Bei Änderung dieser Liste in Bezug auf die Hinzuziehung oder Ersetzung von weiteren Auftragnehmern ergeht hierüber eine Information an den Auftraggeber.
- 7.3 Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Unterauftragnehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine Pflichten aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag dem Unterauftragnehmer zu übertragen.

## 8 Pflichten des Auftraggebers (Art. 24 DSGVO und Art. 13 und 14 DSGVO)

- 8.1 Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der für ihn einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen verantwortlich.
- 8.2 Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er Verstöße des Auftragnehmers gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen feststellt.
- 8.3 Den Auftraggeber treffen die sich aus Art. 24 DSGVO und Art. 13 und 14 DSGVO ergebenden Informationspflichten.

## 9 Weisungsbefugnisse, Berichtigung, Löschung und Sperrung, Rechte Betroffener (Art. 29 i.V.m. 28 DSGVO sowie Kapitel III der DSGVO)

- 9.1 Der Auftraggeber hat selbst jederzeit umfassenden Zugriff auf die Daten, so dass es einer Mitwirkung des Auftragnehmers insbesondere auch zu Berichtigung, Sperrung, Löschung etc. nicht bedarf. Soweit eine Mitwirkung des Auftragnehmers erforderlich ist, ist der Auftragnehmer hierzu gegen Erstattung der anfallenden Kosten verpflichtet. Dem Auftraggeber steht in diesem Fall ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung gemäß Art. 29 i.V.m. 28 DSGVO zu. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.
- 9.2 Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Auftragnehmer zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten wenden sollte, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen an den Auftraggeber weiterleiten. Ist der Auftraggeber auf Grund geltender Datenschutzgesetze verpflichtet, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung von Daten zu erteilen, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber dabei soweit notwendig bei der Bereitstellung dieser Informationen unterstützen. Eine diesbezügliche Anfrage hat der Auftraggeber schriftlich an den Auftragnehmer zu richten und diesem die hierdurch entstandenen Kosten zu erstatten.

## 10 Kontrollrechte des Auftraggebers

- 10.1 Der Auftraggeber hat das Recht, sich vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen.
- 10.2 Dem Auftraggeber steht hierzu die durch den Datenschutzbeauftragten des Auftragnehmers erstellte, regelmäßig überarbeitete und den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Dokumentation über die vorhandenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verfügung.
- 10.3 Der Auftraggeber hat das Recht, die Auftragskontrolle im Benehmen mit dem Auftragnehmer durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, nach rechtzeitiger vorheriger Anmeldung (3 Wochen) zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in seinem Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen. Kosten, die dem Auftragnehmer durch seine Unterstützungshandlung entstehen, sind ihm im angemessenen Umfang zu erstatten.

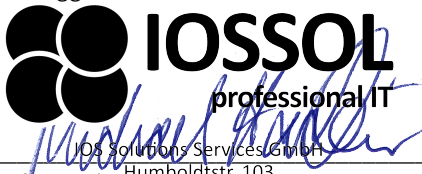
- 10.4 Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Auftraggebers nach Art. 28 Abs. 1 DSGVO vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt der Auftragnehmer sicher, dass der Auftraggeber sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann.
- 10.5 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner bei der Verarbeitung der oben genannten Daten bestehende Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und Nachweise zu führen. Dies gilt auch, soweit der Auftragnehmer die Kontrolle seiner Unterauftragnehmer für den Auftraggeber durchführt.

## 11 Salvatorische Klausel, Gerichtsstand

- 11.1 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon unberührt. Die Parteien vereinbaren, die ungültige oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, welche wirtschaftlich der Zielsetzung der Parteien am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke.
- 11.2 Als Gerichtsstand wird Nürnberg vereinbart.

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Auftraggeber



IOS Solutions Services GmbH  
Humboldtstr. 103  
90459 Nürnberg  
Auftragnehmer IOS Solutions Services GmbH  
Tel.: 0911/215371 0 | Fax: 0911/215371 99  
E-Mail: info@iossol.de | Web: www.iossol.de

Anlage:

Technische und organisatorische Maßnahmen  
(aktuelle Fassung unter <https://iossol.de/datenschutz>)