

## Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung Hosting, Wartung informationstechnischer Systeme

zwischen

der Firma

CRMADDON Factory e.K., Am Bächle 12, 86488 Breitenenthal, Deutschland

- im Folgenden „**Auftragnehmer**“ genannt -

und

Firma:

Anschrift:

- im Folgenden „**Auftraggeber**“ genannt -

gemeinsam „**die Vertragsparteien**“ genannt.

### § 1

#### Gegenstand und Dauer des Auftrags

- (1) Der Auftragnehmer ist Anbieter von CRM Software und Addons. Der Auftraggeber ist Kunde des Auftragnehmers im Rahmen einer bestehenden Geschäftsbeziehung. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer mit Betreuung und Wartung informationstechnischer Systeme beauftragt, wie in § 2 näher bezeichnet. Im Zuge dessen erfolgt auch eine Fernwartung beim Auftraggeber durch Aufbau externer Kommunikationsverbindungen („Remote-Zugriff“).
- (2) Da nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Auftragnehmer in Erfüllung seiner Aufgaben, einen Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, erfolgt die Dienstleistung als Auftragsdatenverarbeitung nach den für den Auftraggeber einschlägigen deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen.
- (3) Dieser Vertrag beginnt mit Unterzeichnung beider Vertragsparteien.
- (4) Eine Verarbeitung erfolgt nur, soweit dies im zugrundeliegenden Leistungsvertrag vereinbart oder geregelt ist. Hierunter fallen ebenfalls Tätigkeiten bei denen Daten von einem System in ein anderes migrieren.
- (5) Die beim Auftraggeber durch Remotezugriff oder Datenmigration betroffenen personenbezogenen Daten sind nach ihrem Umfang, der Art und dem Zweck der vorgesehenen Erhebung, der Verarbeitung oder Nutzung von Daten, der Art der Daten und dem Kreis der Betroffenen vom Auftraggeber vor der Auftragserteilung schriftlich zu fixieren.

## § 2 Konkretisierung des Auftragsinhaltes

### Fernwartung zur

- Installation von Software \_\_\_\_\_
- Aktualisierung von Software \_\_\_\_\_
- Konfiguration von Software \_\_\_\_\_
- Problemanalyse und -behebung von Software \_\_\_\_\_
- Schulung von Software \_\_\_\_\_
- Unterstützung bei Fragenstellungen zur eingesetzten Software \_\_\_\_\_
- Tests bei Erstellung und Änderungen von Programmen \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Datenbearbeitung

- Datenimport \_\_\_\_\_
- Datenexport \_\_\_\_\_
- Datenmigration \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Hosting

- Hosting der Act! Datenbank \_\_\_\_\_

### Betreuung und Wartung der informationstechnischen Systeme

- Installation und Wartung von Hard- und Software \_\_\_\_\_
- System- und Anwendungskonfiguration \_\_\_\_\_
- Fehlerbehebung und Störungsbeseitigung \_\_\_\_\_
- Benutzer- und Rechteverwaltung \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## § 3 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für die zu verarbeitenden Daten angemessene und dem Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen nach den für den Auftraggeber einschlägigen deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen zu treffen. Der Auftragnehmer berücksichtigt dabei insbesondere die Vorgaben des Art. 32 EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), wie
  - a) Zutrittskontrolle
  - b) Zugangskontrolle
  - c) Zugriffskontrolle
  - d) Weitergabekontrolle
  - e) Eingabekontrolle
  - f) Auftragskontrolle
  - g) Verfügbarkeitskontrolle
  - h) Trennungskontrolle
- (2) Der Auftragnehmer nutzt zur Fernwartung schwerpunktmäßig folgendes Softwareprodukt ein: AnyDesk  
Alternativ werden auch pcvisit und Teamviewer eingesetzt.

- (3) Die Datensicherheitsmaßnahmen beim Auftragnehmer können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden. Wesentliche Änderungen sind vom Auftragnehmer mit dem Auftraggeber schriftlich abzustimmen.
- (4) Der Auftragnehmer beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung.

## § 4

### **Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten**

Der Auftragnehmer darf die Daten, die er im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, nur berichtigen, löschen und sperren, wenn der Auftraggeber dies anweist. Der Auftragnehmer fertigt ohne Wissen des Auftraggebers keine Kopien oder Duplikate der Daten.

## § 5

### **Pflichten des Auftragnehmers**

- (1) Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. Er gestaltet in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes unter Berücksichtigung des Berufsgeheimnisschutzes des Auftraggebers gerecht wird.
- (2) Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und diese auf das Datengeheimnis und die Vertraulichkeit verpflichtet worden sind. Dabei berücksichtigt der Auftragnehmer auch, dass ihm vom Auftraggeber Daten zur Verfügung gestellt werden, die dem besonderen Berufsgeheimnisschutz unterfallen. Die Verpflichtung ist so zu fassen, dass sie auch nach Beendigung eines Vertrages oder des Beschäftigungsverhältnisses zwischen dem Mitarbeiter und dem Auftragnehmer bestehen bleibt. Dem Auftraggeber sind die Verpflichtungen auf Verlangen in geeigneter Form nachzuweisen.
- (3) Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer nur die für die Durchführung der vereinbarten Tätigkeit benötigten Zugriffsrechte bereitstellen, deren Aktualisierung regelmäßig überprüfen und ggf. Korrekturen vornehmen. Der Auftragnehmer darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Tätigkeit unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.
- (4) Notwendige Datenübertragungen zu Zwecken des Zugriffs müssen in hinreichend verschlüsselter Form erfolgen; Ausnahmen sind besonders zu begründen.
- (5) Soweit gesetzlich vorgeschrieben, bestellt der Auftragnehmer schriftlich einen Beauftragten für den Datenschutz. Die Kontaktdaten des Beauftragten für den Datenschutz werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Über einen Wechsel der Person des Beauftragten für den Datenschutz beim Auftragnehmer ist der Auftraggeber unverzüglich zu unterrichten.
- (6) Der Auftragnehmer darf die ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich im Geltungsbereich der EU-DSGVO erheben, verarbeiten oder nutzen. Die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten in einem Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen gesetzlichen Voraussetzungen den für den Auftraggeber einschlägigen Datenschutzgesetzen erfüllt sind.
- (7) Soweit Daten durch den Auftragnehmer verarbeitet werden, sichert dieser zu, dass diese von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.
- (8) Sofern eine gesetzliche Verpflichtung besteht, ist der Auftragnehmer zur Herstellung von Kopien oder zur Weitergabe von Daten des Auftraggebers ermächtigt.

**§ 6****Berechtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen**

- (1) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer zur Verarbeitung von Daten des Auftraggebers nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers beauftragen. Der Auftragnehmer sichert für diesen Fall zu, dass die vertraglichen Vereinbarungen mit dem Unterauftragnehmer, den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer entsprechen. In dem Vertrag mit dem Unterauftragnehmer sind die Angaben so konkret festzulegen, dass die Verantwortlichkeiten des Auftragnehmers und des Unterauftragnehmers deutlich voneinander abgegrenzt werden. Der Auftragnehmer prüft die Einhaltung der Vertragspflichten durch den Unterauftragnehmer regelmäßig und dokumentiert dies.
- (2) Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die der Auftragnehmer bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählt z. B. der Einsatz von Reinigungskräften. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

**§ 7****Kontrollrechte des Auftraggebers**

- (1) Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber - grundsätzlich nach Terminvereinbarung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit - berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über Datenschutz und Datensicherheit sowie der vertraglichen Vereinbarungen im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch vom Auftraggeber beauftragte Dritte zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme sowie durch Überprüfungen und Inspektionen vor Ort ( Art.28 Abs. 3 Satz 2 lit. H DS-GVO ). Der Auftragnehmer sichert zu, dass er, soweit erforderlich, bei Kontrollen unterstützend mitwirkt. Hierzu wird folgendes vereinbart: Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zum Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Einspruchsrecht. Während der Prüfung wird für jede anwesende Person im Auftrag des Auftraggebers ein Mitarbeiter des Auftragnehmers anwesend sein. Als Vergütungsbasis für den Aufwand, der dem Auftragnehmer durch eine Inspektion entsteht, verständigen sich beide Vertragsparteien auf eine Abrechnung in ganzen Arbeitstagen zu jeweils 8 Arbeitsstunden je anwesendem Mitarbeiter des Auftragnehmers.
- (2) Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 1, auch in Bezug auf die Regelungen zum Aufwand, 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

**§ 8****Mitteilungspflichten des Auftragnehmers**

- (1) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich über Störungen des Betriebsablaufs, die Gefahren für die Daten des Auftraggebers mit sich bringen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen im Zusammenhang mit den Daten des Auftraggebers. Gleiches gilt, wenn der Auftragnehmer feststellt, dass die bei ihm getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den gesetzlichen Anforderungen nicht genügen.
- (2) Meldungen über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an den Auftraggeber erfolgen schriftlich und enthalten
  - eine Beschreibung der Art der Verletzung und soweit möglich Angaben über Kategorie und Zahl der betroffenen Datensätze
  - eine Erläuterung der vom Auftragnehmer ergriffenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung und Verringerung möglicher nachteiliger Auswirkungen

**§ 9****Rechte, Pflichten und Weisungsbefugnisse des Auftraggebers**

- (1) Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzrechts, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Betroffenenrechte, allein verantwortlich (im Sinne des Art. 4 Nr. 7 EU-DSGVO).
- (2) Der Auftraggeber hat das Recht, dem Auftragnehmer Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Grundsätzlich können Weisungen mündlich erteilt werden. Mündlich erteilte Weisungen sind zu dokumentieren. Weisungen sind schriftlich oder in Textform zu erteilen, wenn der Auftragnehmer dies verlangt.
- (3) Der Auftraggeber ist alleine für alle Informationspflichten, insbesondere gegenüber betroffenen Personen, verantwortlich.
- (4) Der Auftragnehmer verarbeitet die ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers und im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen.
- (5) Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, hat er den Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen.
- (6) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.
- (7) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln.

**§ 10****Beendigung**

- (1) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Datenträger und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis stehen, an den Auftraggeber zurückzugeben. Nicht mehr benötigte Daten sind durch den Auftragnehmer unverzüglich zu löschen, sofern der Löschung keine gesetzlichen Speicherfristen entgegenstehen. Hierüber ist der Auftragnehmer durch den Auftraggeber schriftlich in Kenntnis zu setzen.
- (2) Der Auftraggeber kann das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Auftragnehmer einen schwerwiegenden Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Vertrags oder gegen gesetzliche Bestimmungen der für den Auftraggeber einschlägigen deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen begeht und dem Auftraggeber aufgrund dessen die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist oder bis zu der vereinbarten Beendigung des Auftrags nicht zugemutet werden kann.
- (3) Nach Abschluss der Auftragsdatenverarbeitung hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Datenträger und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, an den Auftraggeber zurückzugeben. Nicht mehr benötigte Daten sind durch den Auftragnehmer unverzüglich zu löschen, sofern der Löschung keine gesetzlichen Speicherfristen entgegenstehen. Hierüber ist der Auftragnehmer durch den Auftraggeber schriftlich in Kenntnis zu setzen. Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgerechte Rückgabe bzw. Löschung der Daten beim Auftragnehmer in geeigneter Weise zu kontrollieren.
- (4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse über Personen, Geschäftsgeheimnisse und Datensicherheitsmaßnahmen auch nach Beendigung des Vertrages vertraulich zu behandeln.

## § 11

### Vertragsstrafe, Schadensersatz, Haftung

- (1) Eine Vertragsstrafe wird nicht vereinbart und ausgeschlossen.
- (2) Wir verweisen auf Art. 82 DS-GVO. Im Übrigen wird vereinbart: Der Auftraggeber und der Auftragnehmer haften für Schadensersatz jeder Person, der wegen eines Verstoßes gegen die DS-GVO ein materieller oder immaterieller Schaden entstanden ist. Ist der Schaden durch unzulässige oder unrichtige Datenverarbeitung im Verantwortungsbereich des Auftraggebers entstanden, so haftet dieser alleine für den Schaden. Ist der Schaden durch unzulässige oder unrichtige Datenverarbeitung im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers entstanden, so haftet dieser alleine für den Schaden.

## § 12

### Anfragen betroffener Personen

- (1) Bei Anfragen einer betroffenen Person an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern dies nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer wird keine Auskünfte erteilen und derartige Anfragen nicht bearbeiten, nicht beantworten und insbesondere keine Änderungen Daten vornehmen. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.
- (2) Der Auftragnehmer unterstützt, soweit zumutbar und soweit dies dem Charakter des Vertragsverhältnisses und den darin beinhalteten Leistungen entspricht, den Auftraggeber im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffener Personen gemäß Kapitel III der EU-DSGVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 EU-DSGVO genannten Pflichten.

## § 13

### Kostenregelungen

- (1) Es gelten die regulären und aktuellen Stundensätze des Auftragnehmers.
- (2) Der Auftraggeber ersetzt dem Auftragnehmer alle mit diesem Vertrag direkt oder indirekt in Zusammenhang stehenden Aufwände und Kosten, auch solchen, die sich aus gesetzlichen Verpflichtungen oder aus diesem Vertrag ergeben, abgerechnet in ganzen Stunden. Ausgenommen hiervon sind Inspektionen, welche gemäß § 7 abgerechnet werden.

## § 14 Schlussbestimmungen

- (1) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen der jeweils anderen Vertragspartei vertraulich zu behandeln. Geschäftsgeheimnisse sind alle auf ein Unternehmen bezogene Tatsachen, Umstände und Vorgänge, die nicht offenkundig, sondern nur einem begrenzten Personenkreis zugänglich sind und an deren Nichtverbreitung der Geheimnisträger ein berechtigtes Interesse hat. Datensicherheitsmaßnahmen sind alle technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die eine Partei nach den für den Auftraggeber einschlägigen deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen getroffen hat. Diese Geheimhaltungspflicht besteht nach Beendigung dieses Vertrags fort.
- (2) Sofern eine Vertragspartei weiteren Geheimnisschutzregeln unterliegt und sie dies der anderen Vertragspartei zu Vertragsbeginn schriftlich mitteilt, ist auch diese Vertragspartei verpflichtet, die Geheimnisschutzregeln zu beachten.
- (3) Sollte das Eigentum des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen. Ein Zurückbehaltungsrecht ist in Bezug auf Datenträger und Datenbestände des Auftraggebers ausgeschlossen.
- (4) Für Vertragsänderungen und Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.
- (5) Als Gerichtsstand wird Memmingen vereinbart. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.
- (6) Es gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sowie dessen Leistungsbeschreibungen.
- (7) Sollten einzelne Teile dieses Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht.

.....  
Ort, Datum

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift Auftraggeber

.....  
Unterschrift Auftragnehmer