

Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)

zwischen

der

**solvito GmbH
Große Bäckerstraße 4
20095 Hamburg**

- nachfolgend Auftragnehmer -

und

der

Nutzer
von

solvito Domino Shared Service (DSS), solvito Apps For Me (AFM) und solvito Customer
Relation Management (CRM)

- nachfolgend Auftraggeber -

Präambel

Diese Anlage konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus der Nutzung von solvito Domino Shared Service (DSS), solvito Apps For Me (AFM) und solvito Customer Relation Management (CRM) ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte personenbezogene Daten (»Daten«) des Auftraggebers verarbeiten.

1. Gegenstand und Dauer

- (1) Aus dem Angebot und dessen Annahme ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung.
- (2) Art, Zweck und Laufzeit.

2. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten nur im Auftrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich (»Verantwortlicher« im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO).
- (2) Besondere Weisungen können vom Auftraggeber jederzeit in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle erteilt geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung).

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, um seinen Pflichten aus Art. 32 DSGVO nachzukommen. Die dokumentierten Maßnahmen werden Grundlage des Auftrags.
- (2) 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. Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf personenbezogene Daten nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DSGVO vor. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung so lange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.
- (2) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.
- (3) Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DSGVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.

- (4) Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- (5) Der Auftragnehmer unterstützt, soweit vereinbart, den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DSGVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten. Der Auftragnehmer kann gegenüber dem Auftraggeber dafür einen angemessenen Vergütungsanspruch geltend machen.
- (6) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- (7) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden.
- (8) Der Auftragnehmer trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Auftraggeber ab.
- (9) Für die Verarbeitung von Daten durch Mitarbeiter an ihrem Heimarbeitsplatz setzt der Auftragnehmer ein darauf besonders abgestimmtes Sicherheitskonzept ein. Es umfasst die erforderlichen technischen Sicherheitsmaßnahmen ebenso wie alle notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen. Daneben gibt es Richtlinien des Auftragnehmers, die alle im Rahmen mit der Heimarbeit zusammenhängenden Pflichten und Voraussetzungen genau definieren und erläutern.
- (10) Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- (11) Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DSGVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- (12) Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber oder gibt diese Datenträger an den Auftraggeber zurück, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart. Der Auftragnehmer kann gegenüber dem Auftraggeber dafür einen angemessenen Vergütungsanspruch geltend machen.
- (13) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers entweder herauszugeben oder zu löschen.
- (14) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen. Der Auftragnehmer kann gegenüber dem Auftraggeber dafür einen angemessenen Vergütungsanspruch geltend machen.

5. Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.

(2) Der Auftraggeber hat weisungsberechtigte Personen zu benennen. Eine Änderung der weisungsberechtigten Personen hat schriftlich zu erfolgen.

(3) Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für anfallende Datenschutzfragen.

7. Umfang der Weisungsbefugnis

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen bezüglich Zwecks, Art und Umfang der Verarbeitung von Daten an den Auftragnehmer zu erteilen. Weisungen haben nach dem Schriftlichkeitserfordernis dieser Vereinbarung zu erfolgen. Dem Auftragnehmer soll eine angemessene Frist zur Umsetzung der Weisungen gesetzt werden.

(2) Änderungen, die auf Wunsch und/oder einer speziellen Anforderung des Auftraggebers beruhen, werden nach Maßgabe des Change-Request-Verfahrens bearbeitet und vergütet.

8. Unterauftragsverhältnis

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z. B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Nicht als Unterauftragsverhältnisse gelten ferner solche Dienstleistungen, die aufgrund kundenspezifischer Vorgaben und lediglich stellvertretend für den Kunden selbst ausgeführt werden und lediglich eine Voraussetzung für die Erbringung der Hauptleistung darstellen. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer Subunternehmer hinzuzieht. Vor Hinzuziehung oder Ersetzung der Subunternehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber schriftlich.

(3) Der Auftraggeber kann der Änderung – innerhalb einer angemessenen Frist – aus wichtigem Grund – gegenüber der vom Auftraggeber bezeichneten Stelle widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor, und sofern eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien nicht möglich ist, wird dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt (als Option).

(4) Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 – 4 DSGVO zu übertragen.

(5) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Ziffer 6.1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(6) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der in der **Anhang 1** aufgeführten Unterauftragnehmer unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 – 4 DSGVO zu.

9. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.

(2) Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Der Auftragnehmer darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Einspruchsrecht.

(3) Für die Durchführung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen angemessenen Vergütungsanspruch geltend machen.

10. Verpflichtung auf Vertraulichkeit

(1) Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Es obliegt dem Auftraggeber, den Auftragnehmer über das Vorliegen besonderer Geheimschutzregelungen in Kenntnis zu setzen.

(2) Der Auftragnehmer sichert zu, dass er seine Mitarbeiter mit den für die vertragsgemäße Durchführung der Auftragsdatenverarbeitung maßgeblichen Bestimmungen hinsichtlich der Wahrung der Vertraulichkeit vertraut macht und regelmäßig aktualisiert.

(3) Der Auftragnehmer hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt, der auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmung hinwirkt.

11. Wahrung von Betroffenenrechten

(1) Der Auftraggeber ist für die Wahrung der Betroffenenrechte allein verantwortlich.

(2) Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung, soweit vereinbart. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

(3) Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwendungen, die durch ergänzende Weisungen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

12. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinem Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

(3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechen der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

13. Dauer dieser Vereinbarung

(1) Diese Vereinbarung tritt ab Unterzeichnung in Kraft und ersetzt etwaige zwischen den Parteien bestehende frühere Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung (AVV). Sie ist gültig, solange Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht werden.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung bleibt den Parteien unbenommen.

14. Haftung

Eine zwischen den Parteien vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für die Auftragsverarbeitung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist die Freie und Hansestadt Hamburg.

16. Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl

(1) Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als »Verantwortlicher« im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile - einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

(3) Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Anlage zum Datenschutz den Regelungen des Vertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser Anlage unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Anlage im Übrigen nicht.

17. Schlussbestimmungen

(1) Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(2) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG – Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980) ist ausgeschlossen.

(3) Erfüllungsort für alle Leistungen und Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist der Sitz des Auftragnehmers.

Anhang 1

Unterauftragnehmer mit einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 – 4 DSGVO:

Anbieter	Dienst	Adresse
IBM Technologies GmbH	Cloud-Services	Frankfurter Straße 63-69, 65760 Eschborn Rechenzentrum in Frankfurt
Gridscale GmbH	Cloud-Services	Oskar-Jäger-Straße 173 K6, 50825 Köln Rechenzentrum in Frankfurt
TREND Service GmbH	Callcenter	In der Fleute 100, 42389 Wuppertal