

# Vereinbarung

## zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

Gemäß den nachstehenden Bedingungen kommt ein Vertrag über eine Auftragsverarbeitung zwischen der docuvita solutions GmbH als Auftragsverarbeiter (nachstehend Auftragnehmer) und jedem Unternehmen, das Leistungen des Auftragnehmers in Anspruch nimmt (im Folgenden Auftraggeber), zustande.

### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

#### (1) Gegenstand

Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer:

- a) Bereitstellung des Cloud DMS docuvita online als Software-as-a-Service (SaaS)  
Beauftragung vom: Datum der Bestellung (im Folgenden Leistungsvereinbarung)
- b) Erbringung von
  - i. Consulting oder Implementierungsdienstleistungen
  - ii. Supportdienstleistungen (auch per Fernwartung) im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud DMS docuvita online und verbundener Anwendungen

für den Auftraggeber

Zeitpunkt und Umfang der Dienstleistungen werden in einer jeweils gesonderten Beauftragung festgelegt.

#### (2) Dauer

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

#### (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

- a) Bereitstellung docuvita online
  - i. Die Verarbeitung ist folgender Art: Bereitstellung, Speicherung
  - ii. Die Verarbeitung dient folgendem Zweck: Bereitstellung der Funktionalität des Cloud DMS docuvita online für die Nutzung durch den Auftraggeber

#### b) Erbringung von Dienstleistungen

Eine nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers ergibt sich aus der jeweiligen Beauftragung.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau wird hergestellt durch Standarddatenschutzklauseln (Art. 46 Abs. 2 litt. c und d DS-GVO).

## (2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten
- Informationen über Systemkonfigurationen und Kundenumgebungen
- Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)

## (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- Kunden
- Interessenten
- Abonnenten
- Beschäftigte
- Lieferanten
- Handelsvertreter
- Ansprechpartner

## 3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO 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. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 1].

(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. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) 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.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

## 5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Artt. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Der Auftragnehmer ist nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Als Ansprechpartner beim Auftragnehmer wird Herr Thomas Ehrke, 08271 4302290, [datenschutz@docu-vita-solutions.de](mailto:datenschutz@docu-vita-solutions.de) benannt.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- g) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- h) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

## 6. Unterauftragsverhältnisse

(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. 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 Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

- a) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:

<b>Firma Unterauftragnehmer</b>	<b>Anschrift</b>
acmeo GmbH	Mailänder Str. 2/Expo Plaza 30539 Hannover
docuvita GmbH & Co. KG	Kelheimer Straße 25 65812 Bad Soden

- b) Der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers ist zulässig, soweit:
- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
  - der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
  - eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(4) 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 Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

## 7. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

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

## 8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
- b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
- c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
- d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
- e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

## 9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

## 10. 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 seinen 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 entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

# Anlage – Technisch-organisatorische Maßnahmen

## 1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Zutrittskontrolle  
Büroumgebung:
  - Festlegung befugter Personen; nur diese erhalten direkten Zutritt zu den Büroräumen
  - Türsicherung (elektrischer Türöffner)
  - Abholung und Begleitung von Besuchern
- Zugangskontrolle  
Datenverarbeitungssysteme, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, können nicht von Unbefugten genutzt werden. Es wird gewährleistet, dass nur autorisierte Mitarbeiter Zugang zu den verarbeiteten Daten haben. Hierfür werden folgende Sicherheitsmaßnahmen verwendet:
  - Festlegung befugter Personen; nur diese erhalten Zugang zu den Datenverarbeitungssystemen
  - Keine unbefugte Systembenutzung durch Kennwortschutz, z.T. mit Zwei-Faktor-Authentifizierung
  - Zentrale, verschlüsselte Speicherung von Passwörtern in einer Kennwortverwaltung
  - Einsatz von Anti-Viren-Software
- Zugriffskontrolle  
Der Zugriff auf die jeweiligen Systeme des Auftraggebers erfolgt ausschließlich nach dessen Vorgaben und im Rahmen des vom Auftraggeber festgelegten Berechtigungskonzeptes.
- Trennungskontrolle  
Soweit im Rahmen der jeweiligen Beauftragung vorgesehen bzw. möglich, erfolgt eine getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden.
- Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)  
Soweit im Rahmen der jeweiligen Beauftragung vorgesehen bzw. möglich, erfolgt eine Verarbeitung pseudonymisierter Daten.

## 2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Weitergabekontrolle  
Bei der Erbringung von Dienstleistungen mittels Remote-Zugriff (z.B. Fernwartung) werden Softwareprodukte verwendet, die eine verschlüsselte Kommunikation gewährleisten (z.B. Teamviewer).
- Eingabekontrolle
  - Die Leistungserbringung auf IT-Systemen des Auftraggebers erfolgt beaufsichtigt.
  - Falls der Auftraggeber eine unbeaufsichtigte Leistungserbringung vorsieht, erfolgt diese nach deren Sicherheitsvorgaben.
  - Bei Arbeiten auf dem docuvita DMS erfolgt eine automatische Protokollierung jedes Datenzugriffs.

## 3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Verfügbarkeitskontrolle  
Es wird sichergestellt, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt werden:
  - ▪ Brandschutzmaßnahmen
  - ▪ Überspannungsschutz
  - ▪ Unterbrechungsfreie Stromversorgung
  - ▪ Klimaanlage
  - ▪ RAID (Festplattenspiegelung)
  - ▪ Backupkonzept
  - ▪ Virenschutzkonzept
  - ▪ Schutz vor Diebstahl
- Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO)
  - Durch ein Backup und Disaster Recovery Konzept wird die rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO) sichergestellt.

## 4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)

- Die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen wird im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses überprüft. Bei Bedarf werden die Maßnahmen den Bestimmungen der DS-GVO entsprechend angepasst.
- Auftragskontrolle  
Eine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne dieser Vereinbarung erfolgt ausschließlich im Rahmen einer Beauftragung durch den Auftraggeber und unter Bezug auf diese Vereinbarung.