

**Vertrag**  
**über die Verarbeitung personenbezogener Daten**  
- nachfolgend „Vertrag“ genannt -

zwischen

- nachfolgend „**Auftraggeber**“ oder „Verantwortlicher“ -

und

CRM Solutions GmbH  
Kattrepel 2 (Montanhof)  
20095 Hamburg

nachfolgend „**Auftragnehmer**“ oder „Auftragsverarbeiter“ -

einzelnen oder gemeinsam auch „**Partei**“ und/oder „**Parteien**“

## Inhaltsverzeichnis

§ 1 Präambel.....	3
1 Begriffsbestimmungen.....	3
2 Gegenstand des Vertrags, Rechtsgrundlage.....	4
3 Rechte und Pflichten des Verantwortlichen .....	4
4 Rechte und Pflichten des Auftragsverarbeiters .....	5
5 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen .....	7
6 Vertraulichkeit.....	7
7 Unterauftragsverarbeiter.....	8
8 Vertragsdauer, Kündigung.....	9
9 Ansprechpartner .....	10
10 Haftung und Freistellung .....	11
11 Sonstiges .....	11
§ 2 Annexe .....	11

## § 1 Präambel

### 1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Im Sinne dieses Vertrages bezeichnet der Ausdruck

- a) **„Auftragsverarbeiter“**: eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle die personenbezogenen Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet;  
„Auftragsverarbeiter“ ist die im Vorstehenden als „Auftragsverarbeiter“ bezeichnete Vertragspartei.
- b) **„Dritter“**: eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, außer der betroffenen Person, dem Verantwortlichen, dem Auftragsverarbeiter und den Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des Verantwortlichen oder des Auftragsverarbeiters befugt sind, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten;
- c) **„Hauptvertrag“** den in § 2 näher gekennzeichneten Dienstleistungs- oder Kooperationsvertrag<sup>1</sup>
- d) **„Verantwortlicher“** die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet;  
„Verantwortlicher“ ist die im Vorstehenden als „Verantwortlichen“ bezeichnete Vertragspartei, die hier in diesem Vertrag allein über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet.
- e) **„Verarbeitung“** jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung;
- f) **„personenbezogene Daten“** alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, identifiziert werden kann.
- g) **„weiterer Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter“** den Vertragspartner des Auftragsverarbeiters, der von diesem mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten für den Verantwortlichen beauftragt wird;
- h) **„Sub-Unterauftragsverarbeiter“** den Vereinbarungspartner des Weiteren Auftragsverarbeiters oder Unterauftragsverarbeiters, der von Letzterem mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten im Regelungsbereich dieses Vertrags beauftragt wird.

---

<sup>1</sup> Service-, Wartungs- und/oder Supportvertrag (Leistungsvereinbarung).

## 2 GEGENSTAND DES VERTRAGS, RECHTSGRUNDLAGE

- (1) Die Rechtsgrundlagen dieser Vereinbarung liegen den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) ab deren Geltungsdatum zugrunde.
- (2) Gegenstand dieses Vertrags ist die Verarbeitung personenbezogener Daten (nachstehend „Daten“ genannt) durch den Auftragsverarbeiter für den Verantwortlichen in dessen Auftrag und nach dessen Weisung im Zusammenhang mit allen Tätigkeiten im Bereich Support, Wartung, Konfiguration und Installation sowie allen Dienstleistungen im Rahmen eines bestehenden Servicevertrages (nachstehend „Hauptvertrag“ genannt).
- (3) Aus dem gemeldeten Support-, Wartungs-, oder Dienstleistungsbedarf und der gewählten Servicevariante ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags, Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie die Kategorien der betroffenen Personen in Verbindung mit Annex 1. Der Verantwortliche gewährt dem Auftragsverarbeiter Zugriff auf personenbezogene Daten des Verantwortlichen wie in Annex 1 beschrieben.

## 3 RECHTE UND PFLICHTEN DES VERANTWORTLICHEN

- (1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen ist allein der Verantwortliche verantwortlich. Der Verantwortliche wird in seinem Verantwortungsbereich dafür Sorge tragen, dass die gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z. B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen) geschaffen werden, damit der Auftragsverarbeiter die vereinbarten Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann.
- (2) Der Auftragsverarbeiter wird personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen – auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation – verarbeiten, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, zu der Verarbeitung verpflichtet ist. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- (3) Soweit im Hauptvertrag – sofern vorhanden – Vereinbarungen zu Leistungsänderungen getroffen wurden, gehen diese den Regelungen in diesem Absatz vor. Soweit keine Vereinbarung zu Leistungsänderungen im Hauptvertrag getroffen wurden, werden Weisungen und Maßnahmen, die eine Abweichung zu den in diesem Vertrag oder im Hauptvertrag festgelegten Leistungen darstellen, als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Zusätzliche Weisungen und Maßnahmen, die über die vertraglich vereinbarten Leistungen hinausgehen, sind – soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart – bei Mehraufwand für den Auftragsverarbeiter gesondert zu vergüten. Die Vertragsparteien werden sich in diesem Fall über eine angemessene Vergütung gesondert verständigen. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden Unterstützungsleistungen des Auftragsverarbeiters nach § 3 (5), (6) und § 4 (4), (5), (7), (8, dort Satz 2), (9), (10, dort Satz 2), (11) dieser Vereinbarung gesondert vergütet.
- (4) Der Verantwortliche kann auf eigene Kosten die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten durch die Einholung von Auskünften und Abfrage der unter § 3 Abs. (5) angeführten Nachweise beim Auftragsverarbeiter in Hinblick auf die ihn betreffende Verarbeitung kontrollieren. Der Verantwortliche wird vorrangig prüfen, ob die in Satz 1 dieses Absatzes eingeräumte Möglichkeit der Überprüfung ausreicht. Der Verantwortliche kann darüber hinaus auf eigene Kosten die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz vor Ort kontrollieren. Der Verantwortliche kann die Kontrollen selbst durchführen oder durch einen von ihm beauftragten Dritten auf seine Kosten durchführen lassen. Vom Verantwortlichen mit der Kontrolle betraute Personen oder Dritte sind mit Beauftragung nachweislich zur Wahrung der Vertraulichkeit zu verpflichten. Die vom Verantwortlichen mit der Kontrolle betrauten Personen oder Dritte

werden dem Auftragsverarbeiter in angemessener Form vorangekündigt und in die Lage versetzt, ihre Legitimation zur Durchführung der Kontrollen nachzuweisen. Dritte im Sinne dieses Absatzes dürfen keine Vertreter von Wettbewerbern des Auftragsverarbeiters sein. Der Verantwortliche wird Kontrollen mit einer angemessenen Frist ankündigen und bei deren Durchführung auf Geschäftsbetrieb und Betriebsablauf Rücksicht nehmen.

- (5) Dem Auftragsverarbeiter steht es frei, die hinreichende Umsetzung der Pflichten aus diesem Vertrag, insbesondere der technisch-organisatorischen Maßnahmen (§ 5) und Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, durch folgende Nachweise zu belegen:
- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln;
  - die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren;
  - aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision);
  - eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit;
  - Eigenklärung des Auftragsverarbeiters.
- (6) Der Verantwortliche wird in Hinblick auf die ihn betreffende Verarbeitung den Auftragsverarbeiter bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen und/oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten unverzüglich und vollständig informieren. Der Verantwortliche wird in Hinblick auf die ihn betreffende Verarbeitung den Auftragsverarbeiter bei der Prüfung möglicher Verstöße und bei Abwehr von Ansprüchen betroffener Personen oder Dritten sowie bei der Abwehr von Sanktionen durch Aufsichtsbehörden zeitnah und umfangreich unterstützen.

#### 4 RECHTE UND PFLICHTEN DES AUFTRAGSVERARBEITERS

- (1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen des getroffenen Vertrags und nach Weisung des Verantwortlichen entsprechend der Regelung der Ziffer 3 Abs. (2). Der Auftragsverarbeiter verwendet die personenbezogenen Daten für keine anderen Zwecke und wird die ihm überlassenen personenbezogenen Daten nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass die mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Verantwortlichen befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragsverarbeiter tätigen Personen diese personenbezogenen Daten nur auf Grundlage der Anweisung des Verantwortlichen verarbeiten, es sei denn, sie sind nach dem Recht der Union oder der Mitgliedstaaten zur Verarbeitung verpflichtet.
- (2) Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, einen unabhängigen, fachkundigen und zuverlässigen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, sofern dies von dem anwendbaren Recht der Europäischen Union oder des Mitgliedsstaates, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, gefordert wird.
- (3) Den Ort der Datenverarbeitung legen die Parteien in Annex 1 vor der Datenverarbeitung fest. Änderungen des Ortes der Datenverarbeitung werden die Parteien bei Bedarf unter Beachtung der in dieser Vereinbarung festgelegten Form vereinbaren. Eine Datenverarbeitung in sogenannten Drittländern (d.h. Ländern, die keine Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums sind und über kein angemessenes Datenschutzniveau verfügen), wird unter Berücksichtigung der einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen der Europäischen Union vorgenommen. Etwaige Einschränkungen bei der Wahl der Gestaltungsmöglichkeiten der Datenübermittlung nach Maßgabe der einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen werden die Parteien in Annex 1 festlegen. Der Verantwortliche wird die Wahl der Gestaltung der Datenübermittlung durch den Auftragsverarbeiter nicht unbillig einschränken und im erforderlichen Umfang mitwirken. Der Auftragsverarbeiter wird bei einer nach Annex 1 zugelassenen Verwendung der EU-Standardvertragsklauseln diese im Namen

und im Auftrag des Verantwortlichen abschließen. Die Vertretungsvollmacht hierfür wird hiermit durch den Verantwortlichen erteilt.

- (4) Der Auftragsverarbeiter wird – im vertraglich vereinbarten Umfang unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen – den Verantwortlichen bei der Einhaltung seiner ihm nach den geltenden rechtlichen Bestimmungen obliegenden Pflichten unterstützen. Der Auftragsverarbeiter behält sich vor, bei umfangreicher Inanspruchnahme nach diesem Kapitel 4 die eigene Unterstützungsleistung kostenpflichtig nach vereinbartem Tagessatz/Stundensatz abzurechnen. Die Bewertung der Schwelle zur „umfangreichen Inanspruchnahme“ liegt im billigen Ermessen des Auftragsverarbeiters.
- (5) Ist der Verantwortliche gegenüber einer staatlichen Stelle oder einer Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu geben, so wird der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen darin unterstützen, diese Auskünfte zu erteilen, sofern diese Auskünfte die Datenverarbeitung gemäß diesem Vertrag betreffen. Der Auftragsverarbeiter wird den Verantwortlichen – soweit rechtlich zulässig - über an ihn als Auftragsverarbeiter gerichtete Mitteilungen der Aufsichtsbehörden (z. B. Anfragen, Benachrichtigung über Maßnahmen oder Auflagen) in Verbindung mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten nach diesem Vertrag informieren. Soweit rechtlich zulässig wird der Auftragsverarbeiter Auskünfte an Dritte, auch an Aufsichtsbehörden, nur nach schriftlicher Zustimmung durch und in Abstimmung mit dem Verantwortlichen erteilen.
- (6) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich über Fälle von schwerwiegenden Betriebsstörungen, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen und/oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten.
- (7) Die Vertragsparteien unterstützen sich gegenseitig beim Nachweis und der Dokumentation der ihnen obliegenden Rechenschaftspflicht im Hinblick auf die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung.
- (8) Der Auftragsverarbeiter führt nach Maßgabe der einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen, denen der Auftragsverarbeiter unterliegt, ein Verzeichnis zu allen Kategorien von im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführten Tätigkeiten der Verarbeitung. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen auf Anfrage und stellt dem Verantwortlichen die für die Führung seines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten notwendigen Angaben zur Verfügung, soweit diese Angaben im vertraglich umschriebenen Verantwortungs- und Leistungsbereich als Auftragsverarbeiter liegen und der Verantwortliche keinen anderen Zugang zu diesen Informationen hat.
- (9) Falls der Verantwortliche eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchführt und/oder eine Konsultation der Aufsichtsbehörde nach einer Datenschutzfolgenabschätzung beabsichtigt, werden sich die Vertragsparteien bei Bedarf über Inhalt und Umfang etwaiger Unterstützungsleistungen des Auftragsverarbeiters abstimmen.
- (10) Abhängig von der Art der Verarbeitung wird der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen bei dessen Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Betroffenenrechte nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterstützen. Bei Bedarf werden sich die Vertragsparteien über Inhalt und Umfang etwaiger Unterstützungsleistungen des Auftragsverarbeiters abstimmen. Soweit sich eine betroffene Person zwecks Geltendmachung eines Betroffenenrechts unmittelbar an den Auftragsverarbeiter wendet, leitet der Auftragsverarbeiter die Anfragen der betroffenen Person zeitnah an den Verantwortlichen weiter.
- (11) Soweit sich Speichermedien im Besitz des Verantwortlichen befinden, wird der Verantwortliche vor einer etwaig vorgesehenen Übergabe (z. B. zur Prüfung oder Abwicklung von

Gewährleistungsansprüchen) an den Auftragsverarbeiter oder dessen Unter-  
 Auftragsverarbeiter alle personenbezogenen Daten – soweit nicht anders vereinbart – löschen.

- (12) Nicht mehr benötigte Unterlagen mit personenbezogenen Daten und Dateien, mit Ausnahme der aufgrund gesetzlicher Verpflichtung des Auftragsverarbeiters weiter vorzuhaltenden personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht im Hauptvertrag und dessen Anlagen und Anhänge bereits geregelt und soweit nicht anders vereinbart – an den Verantwortlichen zurückgegeben oder auf Kosten des Verantwortlichen vernichtet bzw. gelöscht. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.
- (13) Sofern die Vertragsparteien eine ausdrückliche Vereinbarung zur Rückgabe und Löschung von personenbezogenen Daten bzw. Datenträgern getroffen haben, geht diese Vereinbarung den Regelungen in diesem Absatz vor. Soweit die Vertragsparteien keine ausdrückliche Vereinbarung zur Rückgabe von personenbezogenen Daten bzw. Datenträgern des Verantwortlichen getroffen haben kann der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten bzw. Datenträger des Verantwortlichen auf Kosten des Verantwortlichen zurückgeben. Wenn der Verantwortliche seiner Rücknahmepflicht nicht nachkommt, steht es dem Auftragsverarbeiter frei, die personenbezogenen Daten bzw. Datenträger auf Kosten des Verantwortlichen zu löschen/vernichten. Der Verantwortliche kann während des Bestehens des Vertragsverhältnisses oder mit Vertragsende schriftlich die personenbezogenen Daten, die nicht gemäß Abs. (12) vernichtet bzw. gelöscht sind, auf seine Kosten heraus verlangen und dem Auftragsverarbeiter einen Zeitpunkt (längstens bis Vertragsende) für die Herausgabe nennen. Die Vertragsparteien werden sich nach Herausgabeverlangen auf die weiteren Modalitäten der Herausgabe (wie z. B. Format) verständigen. Das Herausgabeverlangen muss dem Auftragsverarbeiter einen Monat vor dem vom Verantwortlichen benannten Zeitpunkt bzw. ein Monat vor Vertragsende zugegangen sein.

## 5 TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE SICHERHEITSMABNAHMEN

- (1) Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter werden geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Die derzeit als geeignet angesehenen Maßnahmen des Auftragsverarbeiters sind in Annex 4 beschrieben. Der Verantwortliche hat die technischen und organisatorischen Maßnahmen im Zusammenhang mit etwaigen weiteren Maßnahmen in Hinblick auf ein angemessenes Schutzniveau bewertet. Diese Maßnahmen werden wie in Annex 4 beschrieben, als geeignete Maßnahmen vereinbart. Etwaige Weiterentwicklungen erfolgen nach Maßgabe von § 5 Abs. (2).
- (2) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen können im Laufe des Vertragsverhältnisses angepasst werden. Die Sicherheit der Verarbeitung und die Angemessenheit des Schutzniveaus wird der Verantwortliche regelmäßig prüfen und dem Auftragsverarbeiter etwaigen Anpassungsbedarf unverzüglich mitteilen. Der Verantwortliche wird dem Auftragsverarbeiter hierzu alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Der Auftragsverarbeiter seinerseits 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 der DS-GVO erfolgt. Der Verantwortliche ersetzt dem Auftragsverarbeiter, soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, den durch die Anpassung der Schutzmaßnahmen an den technischen Fortschritt entstehenden Mehraufwand.
- (3) Für die Überprüfungs- und Nachweismöglichkeiten gelten Ziffer 3 Abs. (4) und Ziffer 3 Abs. (5).

## 6 VERTRAULICHKEIT

- (1) Der Auftragsverarbeiter wird im Zusammenhang mit der hier vereinbarten Verarbeitung personenbezogener Daten die Vertraulichkeit wahren. Er wird die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichten, soweit diese

nicht bereits einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Vereinbarungen im Hauptvertrag – sofern vorhanden – zur Wahrung der Vertraulichkeit, die nicht vom Anwendungsbereich dieses Auftragsverarbeitungsvertrags betroffen sind, bleiben unberührt.

- (2) Der Auftragsverarbeiter wird Personen, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben, mit den für sie maßgeblichen Datenschutzvorgaben und Weisungen dieser Vereinbarung im Voraus vertraut machen.

## 7 UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

- (1) Der Auftragsverarbeiter darf zur Erfüllung der in diesem Vertrag beschriebenen Aufgaben weitere Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter) einsetzen. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Aufträge zu verstehen, die der Auftragsverarbeiter bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung erteilt und die keine Auftragsverarbeitungsleistung für den Verantwortlichen beinhalten. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind insbesondere Nebenleistungen zu verstehen, die der Anbieter z. B. als Telekommunikationsleistung, Post-/Transportdienstleistung, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahme zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt.
- (2) Für die in Annex 2 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter sowie die in Annex 3 aufgeführten Sub-Unterauftragsverarbeiter und die dort genannten Aufgabenbereiche gilt die Genehmigung des Verantwortlichen als erteilt.
- (3) Der Verantwortliche erteilt hiermit dem Auftragsverarbeiter die allgemeine Genehmigung für den künftigen Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter (Unterauftrags- und Sub-Unterauftragsverarbeiter) nach Maßgabe des folgenden Absatzes (4).
- (4) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen schriftlich oder per E-Mail über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter), wodurch der Verantwortliche die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen binnen 14 Tagen nach Zugang der Information beim Verantwortlichen Einspruch zu erheben. Die Vertragsparteien werden sich bei Bedarf über Art und Weise, hinzutretender oder alternativer Möglichkeiten der Information über den künftigen Einsatz oder Änderungen beim Einsatz weiterer Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter verständigen. Dies kann z. B. die Vorhaltung und den Abruf einer Listung der Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter) einschließen. Der Verantwortliche wird die Genehmigung zur Einbindung weiterer Unterauftragsverarbeiter und Sub-Unterauftragsverarbeiter nicht ohne wichtigen Grund verweigern.
- (5) Dem Auftragsverarbeiter steht ein außerordentliches Kündigungsrecht des Hauptvertrages nach Maßgabe des Hauptvertrages zu, wenn nach Auffassung des Auftragsverarbeiters der Verantwortliche die Einbindung des Unterauftragsverarbeiters und/oder Sub-Unterauftragsverarbeiters ohne wichtigen Grund verweigert. Für den Fall, dass ein solches Kündigungsrecht im Hauptvertrag nicht eingeräumt wurde, gilt ein außerordentliches Kündigungsrecht von 4 Wochen zum Monatsende.
- (6) Der Auftragsverarbeiter wird Unterauftragsverarbeiter auswählen, welche hinreichende Garantien dafür bieten, dass die vereinbarten geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt. Der Auftragsverarbeiter wird mit Unterauftragsverarbeitern vertragliche Vereinbarungen treffen, die den vertraglichen Regelungen dieses Vertrags inhaltlich entsprechen. Der Auftragsverarbeiter wird mit dem Unterauftragsverarbeiter die technischen und organisatorischen Maßnahmen festlegen und die Einhaltung der vereinbarten technischen



und organisatorischen Maßnahmen, vor Beginn der Datenverarbeitung und dann regelmäßig kontrollieren.

- (7) Die Beauftragung von Sub-Unterauftragsverarbeitern durch den Auftragsverarbeiter ist nach Maßgabe der Abs. (1) bis Abs. (6) zulässig.

## 8 VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG

Diese Vereinbarung gilt für die Dauer der tatsächlichen Leistungserbringung durch den Auftragsverarbeiter. Dies gilt unabhängig von der Laufzeit etwaiger anderer Verträge (insbesondere des Hauptvertrags), die die Parteien ebenfalls bzgl. der Erbringung der vereinbarten Leistungen abgeschlossen haben.

**9 ANSPRECHPARTNER**  
**Ansprechpartner beim Auftragsverarbeiter sind:**

Ansprechpartner: Herr André Büggel

Funktion: Geschäftsführung

Telefon: 040 / 68 98 999 80

E-Mail: [andre.bueggel@crm-solutions-gmbh.de](mailto:andre.bueggel@crm-solutions-gmbh.de)

Ansprechpartner: Herr Viktor Polischuk

Funktion: Geschäftsführung

Telefon: 040 / 68 98 999 80

E-Mail: [viktor.polischuk@crm-solutions-gmbh.de](mailto:viktor.polischuk@crm-solutions-gmbh.de)

**Datenschutzbeauftragter des Auftragsverarbeiters ist:**

Datenschutzbeauftragter: Herr Dipl.-Inform. Olaf Tenti

Telefon: 02331/356832-0

E-Mail: [datenschutz@gdi-mbh.eu](mailto:datenschutz@gdi-mbh.eu)

**Ansprechpartner\*in des Verantwortlichen ist:**

Ansprechpartner\*in:

Funktion:

Telefon:

E-Mail:

**Datenschutzbeauftragte\*r des Verantwortlichen ist:**

Datenschutzbeauftragte\*r:

Telefon:

E-Mail:

## 10 HAFTUNG UND FREISTELLUNG

- (1) Der Verantwortliche gewährleistet in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung der sich aus den einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen ergebenden Pflichten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.
- (1) Es gelten die Haftungsbeschränkungen aus dem Hauptvertrag – sofern vorhanden. Der Verantwortliche stellt den Auftragsverarbeiter von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte wegen der Verletzung ihrer Rechte gegen den Auftragsverarbeiter aufgrund der vom Verantwortlichen beauftragten Verarbeitung personenbezogener Daten geltend machen, sofern nicht der Anspruch des Dritten auf einer rechtswidrigen Verarbeitung der personenbezogenen durch den Auftragsverarbeiter beruht.

## 11 SONSTIGES

- (1) Von der Ungültigkeit einer Bestimmung dieses Vertrags bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Sollte sich eine Bestimmung als unwirksam erweisen, werden die Parteien diese durch eine neue ersetzen, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.
- (2) Sämtliche Änderungen dieses Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform (einschließlich in elektronischer Form). Dies gilt auch für das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst.
- (3) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verantwortlichen finden auf diesen Vertrag keine Anwendung.
- (4) Alleiniger Gerichtsstand zu diesem Vertrag ist derjenige des Hauptvertrages. Dieser gilt vorbehaltlich eines etwaigen ausschließlich gesetzlichen Gerichtsstandes.
- (5) Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieses Vertrags und Bestimmungen sonstiger Vereinbarungen, insbesondere des Hauptvertrags, sind die Bestimmungen dieses Vertrags maßgebend. Im Übrigen bleiben die Bestimmungen des Hauptvertrags unberührt und gelten für diesen Vertrag entsprechend.

## § 2 Annexe

Folgende Annexe sind feste Bestandteile dieser Vereinbarung:

**Annex 1:** Einzelheiten der Datenverarbeitung

**Annex 2:** Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

**Annex 3:** Genehmigte Sub-Unterauftragsverarbeiter

**Annex 4:** Technische und organisatorische Maßnahmen (separate Datei)

**Für den Verantwortlichen:**

Ort, Datum

Unterschrift

Name in Druckbuchstaben

Funktion

**Für den Auftragsverarbeiter:**

Ort, Datum

Unterschrift

Name in Druckbuchstaben

Funktion

## Annex 1

### Einzelheiten der Datenverarbeitung

#### 1. Datenkategorien, Datenarten, Zugriffsformen

##### a. Kategorien betroffener Personen:

*Beispiele:*

- Beschäftigte
- Kunden
- Lieferanten
- Abonnenten
- Interessenten
- 

##### b. Betroffene personenbezogene Daten:

*Beispiele:*

- Nachname/Vorname
- Anschrift
- Geburtsort
- Familienstand
- Kontaktdaten (z. B. Telefon, E-Mail)
- Unterschrift
- Bestandsdaten (z. B. Rechnungsanschrift, Vertragsnummer)
- Verkehrsdaten (z. B. Anschlusskennung, Standortdaten, Anfang/Ende einer Telefonverbindung)
- Vertragsstammdaten
- Personalstammdaten
- Abrechnungsdaten
- Kundenhistorie
- Nationalität
- Beruf
- Bankkonto
- 

##### c. Sensible Daten / Besondere Kategorien von Daten i.S.v. Art. 9 DSGVO

*Beispiele:*

- Gesundheitsdaten
- genetische Daten
- biometrische Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person
- Gewerkschaftszugehörigkeit
- 

##### d. Zugriff auf personenbezogene Daten

Der Auftragsverarbeiter erbringt Leistungen im Bereich der Wartung, Fernwartung oder IT-Fehleranalyse. Hierbei kann die Möglichkeit, dass der Auftragsverarbeiter Zugriff auf die Daten erhält, nicht ausgeschlossen werden. Hierbei gelten folgende, erweiterte Pflichten:

- Prüfungs- und Wartungsarbeiten an Arbeitsplatzsystemen des Verantwortlichen werden nach Freigabe durch den jeweiligen Berechtigten / betroffenen Mitarbeiter des Verantwortlichen getroffen.
- Es erfolgt eine gesonderte Mitteilung (per Mail/schriftlich) über anstehende Prüfungs- und Wartungsarbeiten durch den Auftragsverarbeiter an den Verantwortlichen vor Beginn der Arbeiten.
- Auf Anforderung des Verantwortlichen informiert der Auftragsverarbeiter, welche Arbeiten wann und von welchen Mitarbeitern des Auftragsverarbeiters durchgeführt werden und wie diese Personen sich dem Verantwortlichen gegenüber identifizieren und authentifizieren werden.
- Über etwaig notwendige Datensicherungsmaßnahmen in den jeweiligen Verantwortungsbereichen des Auftragsverarbeiters/Verantwortlichen werden sich die Vertragsparteien bei Bedarf verständigen, soweit nicht bereits im Hauptvertrag geregelt.
- Der Auftragsverarbeiter wird von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten – auch in zeitlicher Hinsicht – so wenig Gebrauch machen, als dies für die ordnungsgemäße Durchführung der beauftragten Wartungs- und Prüfungsarbeiten notwendig ist.

## 2. Leistungsbeschreibung

Der Gegenstand der Auftragsverarbeitung sowie Art und Zweck ist im Hauptvertrag beschrieben. Im Wesentlichen handelt es sich um folgende Aufgaben durch den Auftragnehmer zum Zwecke der Wartung und des Supports:

- Fernwartung
- Programmierung
- programmbezogener technischer Support

## 3. Verarbeitungsort:

Die Verarbeitung der Daten findet an folgenden Standorten statt:

- CRM Solutions GmbH (Kattrepel 2, 20095, Hamburg, Deutschland)
- allIT GmbH (Technologiepark 17, 4320 Perg, Österreich)

## 4. Anforderungen an die Auftragsverarbeitung in Drittländer)

Für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Drittländern gelten folgende Vorgaben:

Die Auftragsverarbeitung darf grundsätzlich nicht in einem Drittland stattfinden, im Ausnahmefall nur nach schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers.

## Annex 2

### Angaben zu Unterauftragsverarbeitern

Der Auftragsverarbeiter darf keine Unterauftragsverarbeiter einsetzen.

Die folgenden Unterauftragsverarbeiter dürfen im Rahmen der Vereinbarungen gem. Annex 2 eingesetzt werden:

1. Unterauftragsverarbeiter: MS-Consult EDV-Management und Systemberatung GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Thorsten Birnbaum, 06254 30880, info@msc4.de

Leistungen: Einrichtung von Software, Fehlerbehebung Software

Verarbeitungsort: Nibelungenstraße 351, DE-64686 Lautertal/Reichenbach

2. Unterauftragsverarbeiter: 1st Vision GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Jens Wiemeyer, 0911 / 99 545 - 0

Leistungen: Sage Webshop-Anbindung, Software-Support/Wartung

Verarbeitungsort: Wieseneckstraße 26, 90571 Schwaig bei Nürnberg

3. Unterauftragsverarbeiter: allIT GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Ronald Kopecky

Leistungen: ISO-zertifiziertes Servermanagement (virtueller Server – Verwaltung, Wartung, Support)

Verarbeitungsort: Technologiepark 17, 4320 Perg, Österreich

4. Unterauftragsverarbeiter: Hetzner Online GmbH

Datenschutzbeauftragte: Frau Alena Scholz, datenschutz@hetzner.de

Leistungen: Host Website

Verarbeitungsort: Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen

5. Unterauftragsverarbeiter: sellmore Gesellschaft für Vertriebsentwicklung mbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Mathias Schnauder

Leistungen: Unterstützung Programmierung Sage CRM (Schnittstelle)

Verarbeitungsort: Am Brauhaus 5, 01099 Dresden

6. Unterauftragsverarbeiter: PCNet edv Service GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Torsten Maier, 04331-5939-0, [datenschutz@pcnetservice.net](mailto:datenschutz@pcnetservice.net)

Leistungen: Bereitstellung und Wartung Telefonanlage

Verarbeitungsort: An der Aalkate 12, 24768 Rendsburg

7. Unterauftragsverarbeiter: Antros Consulting GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Stephan Pahlitzsch, pahlitzsch@koeditz.de

Leistungen: Unterstützung im Bereich Sage HR; Installation, Konfiguration und Consulting

Verarbeitungsort: Kattrepel 2, 20095 Hamburg

8. Unterauftragsverarbeiter: 4SELLERS GmbH

Datenschutzbeauftragter: Herr Dipl.-Inform. Olaf Tenti

Leistungen: Unterstützung im Bereich ERP, Installation, Konfiguration und Consulting

Verarbeitungsort: Nelkenweg 6a, 86641 Rain am Lech



### Annex 3

#### Genehmigte Sub-Unterauftragsverarbeiter

- Es dürfen keine Sub-Unterauftragsverarbeiter eingesetzt werden.
- Die folgenden Sub-Unterauftragsverarbeiter dürfen eingesetzt werden:
1. Sub-Unterauftragsverarbeiter: ./.
- Datenschutzbeauftragter: ./.
- Leistungen: ./.
- Verarbeitungsort: ./.