

AGB AV der Netmicro e.K

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Auftragsverarbeitung und Fernwartung der Netmicro e.K.

1. Präambel

Diese Bedingung beschreibt die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus den Verträgen der Parteien ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit einem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte personenbezogene Daten (»Daten«) des Auftraggebers verarbeiten.

§ 1 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die im jeweiligen Vertrag und ggf. in der Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Auftraggeber ist im Rahmen jedes 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 DS-GVO). Die datenschutzrechtlichen Pflichten des Auftragnehmers sind durch den Vertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform durch den Auftraggeber zu bestätigen. Die Art der zu verarbeitenden Daten und die Kategorien der betroffenen Personen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen der jeweils vom Kunden beauftragten Leistungen und den dazugehörigen SLA (Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung).

§ 2 Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikels 28 Abs. 3 a) DS-GVO 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 solange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.

(2) 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. 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. Die Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass ein angemessenes oder vertraglich vereinbartes Schutzniveau nicht unterschritten wird. Eine Beschreibung der technisch-organisatorischen Maßnahmen des Auftragnehmers findet sich im Anschluss an diese Bedingungen.

(3) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten. Dieser Aufwand wird dem Auftragnehmer vom Auftraggeber zu den jeweils geltenden Stundensätzen des Auftragnehmers vergütet. Diese sind unter vertrieb@netmicro.de oder telefonisch unter +49 8666/989181-0 bei Bedarf oder vor Beginn einer Fernwartung zu erfragen.

(4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeitern und anderen für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisungen 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.

(5) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. 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.

(6) Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

(7) Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DSGVO nachzukommen und ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.

(8) Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist. 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. In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe, Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.

(9) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers entweder herauszugeben oder zu löschen.

(10) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.

(11) Die vorstehend geschilderten Aufwände sind vom Auftraggeber an den Auftragnehmer zu dessen jeweils gültigen Preisen gemäß Preisliste zu vergüten.

(12) Der Auftragsverarbeiter führt ein Verzeichnis von Verarbeitungen zu allen Tätigkeiten im Rahmen der Auftragsverarbeitung.

(13) Der Auftragsverarbeiter wird die Daten, die er in Auftrag für den Auftraggeber verarbeitet, getrennt von anderen Daten verwalten. Eine physische Trennung ist nicht zwingend erforderlich

§ 3 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) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, gilt § 3 Abs. 10 entsprechend.

(3) Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

§ 4 Anfragen betroffener Personen

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 so weit vereinbart. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

§ 5 Nachweismöglichkeiten

- (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.
Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion mit dem Auftraggeber wird dem Auftragnehmer sein Aufwand zu seinen jeweiligen gültigen Stundensätzen vergütet.
- (3) Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 2 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.

§ 6 Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

- (1) Der Auftragnehmer bedient sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen in bestimmten Fällen Subunternehmer.
- (2) Ein solches Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn der Auftragnehmer weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt. Der Auftragnehmer wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten. Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer Subunternehmer hinzuzieht. Vor Hinzuziehung oder Ersetzung der Subunternehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber mit einer Frist von drei Wochen. Der Auftraggeber kann der Änderung – innerhalb einer angemessenen Frist – aus wichtigem Grund widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist, gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben.
- (3) Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen.

§ 8 Durchführung und Vergütung bei Fernwartung

- (1) Netmicro e.K. setzt zur Durchführung einer Fernwartung TeamViewer ein. Es gelten zusätzlich die Softwarebestimmungen (EULA) der Firma TeamViewer. TeamViewer stellt mithilfe etablierter technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOM) sicher, dass ein angemessenes Sicherheitslevel beim Umgang mit Daten eingehalten wird. Damit erfüllen wir Art. 32 DSGVO in Verbindung mit Art. 25 DSGVO.
- (2) Der Fernwartungsservice wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Netmicro e.K. angeboten. Die Ausführung des Supports ist Lastabhängig, in der Regel wird aber sofort eine Fernwartung angeboten. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht. Ein Anspruch auf Dienstleistung besteht nicht. Netmicro e.K. behält sich vor, den Support ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder einen späteren Termin hierfür anzusetzen.
- (3) Sofern keine Sondervereinbarungen oder Serviceverträge abgeschlossen sind, können für die Fernwartung zusätzliche Kosten entstehen. Die Fernwartungsmaßnahmen werden dann in Serviceeinheiten (15 Minuten) berechnet. Jede weitere angefangene Viertelstunde wird als zusätzliche Serviceeinheit berechnet. Es gelten die derzeitigen Stundensätze von Netmicro e.K., die vor Beginn einer Fernwartung erfragt werden können bzw. vorab ein Angebot mit einer Schätzangabe angefordert werden kann. Abgerechnet wird nach tatsächlichem Aufwand. Eine Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail.
- (4) Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Auftragsverarbeitung in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (EU) oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz verarbeitet.

§ 9 Haftung

- (1) Generell haftet jeder Verantwortliche für einen Schaden, der durch eine Verarbeitung verursacht wurde, die nicht den Anforderungen der DSGVO genügt. Der Auftragsverarbeiter haftet für den durch eine Verarbeitung verursachten Schaden nur dann, wenn er
- o seinen speziell den Auftragsverarbeitern auferlegten Pflichten aus der DSGVO nicht nachgekommen ist oder o unter Nichtbeachtung der rechtmäßig erteilten Anweisungen des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen gehandelt hat, oder
 - o unter Nichtbeachtung der rechtmäßig erteilten Anweisungen des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen gehandelt hat.

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