**Datenschutzvertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO**

zwischen

**Auftraggeber (Verantwortlicher):**
Name: _____
Vorname: _____
ggf. Firma: _____
Straße, Nr. _____
PLZ, Ort: _____

und

**Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter):**
**snt Deutschland AG**, Hanauer Landstrasse 151 - 153, 60314 Frankfurt am Main

**Präambel**

(1) Dieser Vertrag konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien, die sich aus der im Vertrag aufgrund der Bestellung des Auftraggebers (nachfolgend „Hauptvertrag“ genannt) in seinen Einzelheiten beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, bei denen Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch ihn beauftragte Dritte personenbezogene oder vertrauliche Daten des Auftraggebers verarbeiten.

(2) Sollte nach Beendigung des Hauptvertrages ein Folgevertrag zustande kommen, gelten die Bestimmungen dieser Vereinbarung auch für den Folgevertrag, ohne dass es einer expliziten Verlängerung oder eines Neuabschlusses dieses Vertrages bedarf. Der Folgevertrag ersetzt inhaltlich und begrifflich sodann vollumfänglich den Hauptvertrag im Sinne dieses Vertrages.

Dies vorausgeschickt vereinbaren die Parteien Folgendes:

## 1 Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

(1) Der Auftrag umfasst Folgendes: Der Auftragnehmer übernimmt für den Auftraggeber einen telefonischen Sekretariatsservice sowie die Terminvereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dessen Kunden.

(2) Der Auftragnehmer verarbeitet dabei personenbezogene Daten für den Auftraggeber im Sinne von Art. 4 Nr. 2 und Art. 28 DS-GVO auf Grundlage des Hauptvertrages und dieses Datenschutzvertrages.

(3) Die vertraglich vereinbarte Dienstleistung wird ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum erbracht. Jede Verlagerung der Dienstleistung darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B.

Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

### 1.1 Weisung

(1) Eine Weisung erfolgt regelmäßig durch die Leistungsbeschreibung im Hauptvertrag, sie kann vom Auftraggeber jederzeit bei Bedarf in schriftlicher oder elektronischer Form durch eine einzelne Weisung geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung).

### 1.2 Dauer des Auftrags

(1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Kündigungsfrist ist im Hauptvertrag geregelt.

## 2 Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen

### 2.1 Art und Zweck der Verarbeitung (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 2 DS-GVO)

(1) Einzelheiten dazu sind im Hauptvertrag bzw. der Leistungsbeschreibung geregelt.

### 2.2 Art der personenbezogenen Daten (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DS-GVO)

- Vor- und Zuname, gegebenenfalls auch Geburtsname
- Geburtsdatum
- Kundennummer
- Postanschrift
- Telefon- und Faxnummer(n)
- E-Mail-Adresse(n)
- Bankverbindung
- Merkmale zur Identifikation eines Betroffenen
- Rechnungsdaten
- Angaben zu Beginn, Dauer und Ende eines Vertragsverhältnisses
- Art und Umfang in Anspruch genommener Leistungen
- Zahlungsinformationen
- Informationen über Zahlungsausfälle etc.
- TK-Verkehrsdaten aus eigenen TK-Anlagen (jedoch kein Anbieter i. S. TKG)
- IT-Nutzungsdaten
- stichprobenartige Gesprächsaufzeichnungen zum Zweck der Qualitätssicherung
- Informationen, die darüber hinaus bekannt gegeben werden

### 2.3 Kategorien betroffener Personen (entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DS-GVO)

- Kunden
- Interessenten
- Geschäftspartner
- Ansprechpartner

## 3 Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse des Auftraggebers

(1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DS-GVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DS-GVO ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Gleichwohl ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich an den Auftraggeber gerichtet sind, unverzüglich an diesen weiterzuleiten.

(2) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen und schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.

(3) Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen.

(4) Der Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte, sind berechtigt, sich wie unter Nr. 5 festgelegt vor Beginn der Verarbeitung und sodann regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen. Kosten wie zusätzlicher Personalaufwand, Reisekosten, Dokumentationen und alle damit im Zusammenhang stehenden Aufwände und Aktivitäten, die dem Auftragnehmer durch diese Prüfungstätigkeit des Auftraggebers oder durch ihn beauftragte Dritte entstehen, übernimmt der Auftraggeber vollständig auf erstes Anfordern.

(5) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

(6) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

## 4 Weisungsberechtigte des Auftraggebers, Weisungsempfänger des Auftragnehmers

(1) Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers und Weisungsempfänger beim Auftragnehmer sind schriftlich mit Angabe von Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon im Hauptvertrag bzw. der Leistungsbeschreibung zu benennen.

(2) Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

## 5 Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, hierzu verpflichtet ist (z. B. Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden); 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 (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

(2) Der Auftragnehmer verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke. Kopien oder Duplikate der personenbezogenen Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Kopien zur Auftragsabwicklung und zur Datensicherung sind von diesem Verbot ausgenommen.

(3) Der Auftragnehmer sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er sichert zu, dass die für den Auftraggeber verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.

(4) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DS-GVO). Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber nach Überprüfung bestätigt oder geändert wird.

(5) Der Auftragnehmer hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Auftraggeber dies mittels einer Weisung verlangt soweit dies technisch möglich ist und berechtigte Interessen des Auftragnehmers dem nicht entgegenstehen.

(6) Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

(7) Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber sowie von ihm beauftragte Dritte bei Verdacht auf Nichteinhaltung der Regelungen dieses Vertrages - grundsätzlich nach Terminvereinbarung vier Wochen im voraus - berechtigt sind, 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). Kosten wie zusätzlicher Personalaufwand, Reisekosten, Dokumentationen und alle damit im Zusammenhang stehenden Aufwände und Aktivitäten, die dem Auftragnehmer durch diese Prüfungstätigkeit des Auftraggebers oder durch ihn beauftragte Dritte entstehen, übernimmt der Auftraggeber vollständig auf erstes Anfordern.

(8) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers die Vertraulichkeit zu wahren. Diese besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort.

(9) Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DS-GVO).

(10) Beim Auftragnehmer ist eine Beauftragte für den Datenschutz bestellt. Sie ist per eMail unter: datenschutz@snt-ag.de und per Post unter: snt Deutschland AG, Konzerndatenschutzbeauftragte, Edisonallee 1, 14473 Potsdam, erreichbar.

## 6 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers bei Störungen der Verarbeitung und bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

(1) Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber unverzüglich schwerwiegende Störungen, Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen sowie gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen oder schwerwiegende Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Auftraggebers nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. Der Auftragnehmer sichert zu, den Auftraggeber erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO).

## 7 Unterauftragsverhältnisse mit Subunternehmern (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. d DS-GVO)

(1) Die Beauftragung von Subunternehmern zur Verarbeitung von Daten des Auftraggebers ist dem Auftragnehmer gestattet sofern er den Auftraggeber mittels der in Punkt 7 Absatz (3) dieses Vertrages genannten Homepages oder anderer Informationskanäle über den neuen Subunternehmer informiert hat und der Auftraggeber nicht innerhalb von zehn Tagen widersprochen hat.

(2) Widerspricht der Auftraggeber einer Unterbeauftragung und ist der Auftrag dadurch für den Auftragnehmer nicht mehr wirtschaftlich abzubilden, so ist der Auftragnehmer berechtigt den Auftrag jederzeit zu jedem Termin zu kündigen. Hinsichtlich des Nachweises der Unwirtschaftlichkeit trifft den Auftragnehmer keine Beweislast. Es genügt diesbezüglich die Mitteilung der Feststellung, dass die Unwirtschaftlichkeit wegen des Widerspruchs gegen einen Subunternehmer durch den Auftraggeber eingetreten ist.

(3) Die Subunternehmer des Auftragnehmers sind auf den Internet-Homepages https://snt-ag.de/, https://snt-ag.de/de/standorte und https://www.regiocomverbund.com/ abrufbar. snt ist Teil des regiocom-Verbundes, dessen diverse Dienstleistungen z. B. beim IT-Betrieb oder im Customer Care Bereich etc. snt in Anspruch nimmt. Subunternehmer können alle Unternehmen der snt Deutschland AG und des regiocom-Verbundes sein. Der Auftraggeber hat diese Unternehmen als Subunternehmer mit diesem Vertrag genehmigt. Änderungen werden auf diesen Homepages oder über andere Informationskanäle kommuniziert.

(4) 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 zählen z. B. Telekommunikationsleistungen, Wartung, Fernwartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern.

(5) Eine Beauftragung von Subunternehmern in Drittstaaten darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

## 8 Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DS-GVO)

(1) Es wird für die konkrete Auftragsverarbeitung ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau gewährleistet. Dazu werden mindestens die Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Systeme und Dienste, sowie deren Belastbarkeit in Bezug auf Art, Umfang, Umstände und Zweck der Verarbeitungen derart berücksichtigt, dass durch geeignete technische und organisatorische Abhilfemaßnahmen das Risiko auf Dauer eingedämmt wird.

Dazu wird auf die beigefügte Anlage „IT-Sicherheitskonzept“ mit den getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen verwiesen.

(2) Die Maßnahmen beim Auftragnehmer können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden.

## 9 Verpflichtungen des Auftragnehmers nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO, Datenlöschung

(1) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangte personenbezogenen Daten der Kunden des Auftraggebers datenschutzgerecht zu löschen bzw. zu vernichten / vernichten zu lassen.

## 10 Haftung

(1) Es gilt Art. 82 DS-GVO.

## 11 Sonstiges

(1) Änderungen dieses Vertrages sind schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.

(2) Bei etwaigen Widersprüchen gehen die Regelungen dieses Vertrages zur Auftragsverarbeitung abweichenden Regelungen anderer Verträge bezüglich des Datenschutzes vor.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Vertragsparteien sind im Falle einer unwirksamen Bestimmung dieses Vertrags verpflichtet, eine Ersatzregelung zu treffen, die dem von den Vertragsparteien mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt und die rechtlich zulässigen Inhalt hat.

(4) Es gilt deutsches Recht.

| | |
|---|---|
| Datum und Ort: _____ | Frankfurt am Main, |
| für Auftraggeber | für snt Deutschland AG |
| _____ | _____ |
| Unterschrift | Unterschrift |
| Name: _____ | Name: Dirk Moritz |
| Funktion: _____ | Funktion: CEO |
| _____ | _____ |
| Unterschrift | Unterschrift |
| Name: _____ | Name: ppa. Julius Appel |
| Funktion: _____ | Funktion: Senior Director Business Development |

**Anlage IT-Sicherheitskonzept gemäß Art. 32 GVO:**

Es werden folgende technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 GVO vereinbart.

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

**Zutrittskontrolle**
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, Festlegung von Sicherheitszonen (separate Zutrittskontrolle zum IT- bzw. RZ-Bereich), dokumentierte Chipkarten- und Schlüsselverwaltung,
**Zugangskontrolle**
Keine unbefugte Systembenutzung, (sichere) Kennwörter, erzwungener Kennwortwechsel nach zwei Monaten, automatische Sperrmechanismen (Bildschirmsperre nach 10 Minuten), Zwei-Faktor-Authentifizierung, Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte nach Notwendigkeitsprinzip; für Auftraggebersysteme ist der Auftraggeber verantwortlich
**Zugriffskontrolle**
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems durch Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte nach Notwendigkeitsprinzip, Protokollierung von Zugriffen; für Auftraggebersysteme ist der Auftraggeber verantwortlich
**Trennungskontrolle**
Getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, Mandantenfähigkeit der Systeme, wenn Systeme nicht mandantenfähig sind müssen getrennte Instanzen für jeden Auftraggeber aufgesetzt werden bzw. weitere die Trennung sicherstellende Maßnahmen getroffen werden;
**Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)**
Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechende technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen; Pseudonymisierung und Anonymisierung ist anzustreben, wird i. d. R. jedoch nicht möglich sein, weil sonst die Daten nicht mehr auftragsgerecht verarbeitet werden können, Verschlüsselung über VPN, sftp etc. muss durch den Auftraggeber konkret beauftragt werden (wird für diesen Auftrag derzeit nicht umgesetzt, weil wegen der Vielzahl der Kommunikationspartner mit verhältnismäßigem Aufwand nicht abbildbar)

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

**Weitergabekontrolle**
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport, auf Anforderung des Auftraggebers kann Verschlüsselung mittels Virtual Private Networks (VPN) und sftp eingerichtet werden (muss konkret beauftragt werden), Nutzung von Wechseldatenträgern ist grundsätzlich gesperrt, betriebsbedingte Ausnahmen nur nach Genehmigung von IT-Sicherheit bzw. Datenschutz, nicht mehr benötigte Datenträger werden gemäß Verfahrensanweisung sicher vernichtet bzw. gelöscht;
**Eingabekontrolle**
Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden durch Protokollierung; für Auftraggebersysteme ist der Auftraggeber verantwortlich

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

**Verfügbarkeitskontrolle**
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust, Backup-Strategie, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Brand- und Wassermelder, EMA (Einbruchmeldeanlage), Virenschutz, Firewall, Patchmanagement, IDS (Intrusion Detection System), zentrale Logging-Server, Automatische Auswertungen mit Benachrichtigungen an Administratoren, nach Inspektion ggf. Benachrichtigung an Auftraggeber, Datenschutz und IT-Sicherheit, Kapazitätsmanagement, Monitoring der Auslastung, skalierbare Systeme, Redundanzen je nach

Gefährdungslage, Notfallpläne; Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO); für Auftraggebersysteme ist der Auftraggeber verantwortlich

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

IT-Sicherheitsmanagement;
Incident-Response-Management;
möglichst datenschutzfreundliche Voreinstellungen **(Art. 25 Abs. 2 DS-GVO);**
**Auftragskontrolle**
Keine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von Art. 28 DS-GVO ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers, eindeutige Vertragsgestaltung, formalisiertes Auftragsmanagement.