



**TELCAT MULTICOM**  
Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

# Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

zwischen

## ***Partner/Kunde***

Verantwortlicher, nachfolgend „Auftraggeber“ genannt

und

## ***TELCAT MULTICOM GmbH*** ***Sudetenstraße 10, 38239 Salzgitter***

Auftragsverarbeiter, nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt

### **1 Allgemeines**

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers i.S.d. Art. 4 Nr. 8 und Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Diese Vereinbarung regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten.
- (2) Sofern in dieser Vereinbarung der Begriff „Datenverarbeitung“ oder „Verarbeitung“ (von Daten) benutzt wird, wird die Definition der „Verarbeitung“ i.S.d. Art. 4 Nr. 2 DSGVO zugrunde gelegt.
- (3) Die umfassten Verarbeitungstätigkeiten werden in der jeweiligen Leistungsvereinbarung/ dem SLA/ dem Auftrag zwischen den Parteien konkretisiert. Die Dauer dieser Vereinbarung (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.
- (4) Die Vereinbarung gilt unbeschadet des vorstehenden Absatzes so lange, wie der Auftragnehmer personenbezogenen Daten des Auftraggebers verarbeitet (einschließlich Backups).



## 2 Kategorien von personenbezogenen Daten

- (1) Die folgenden Kategorien von personenbezogenen Daten werden im Allgemeinen durch den Auftragnehmer erfasst und verarbeitet, um die betreffenden Prozesse und Services durchzuführen:
  - **Personenstammdaten**
  - **Kommunikationsdaten** (z.B. Name, Telefon, E-Mail, Verbindungsdaten)
  - **Vertragsstammdaten** (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
  - **Kundenhistorie**
  - **Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten**
  - **Planungs- und Steuerungsdaten**
  - **Auskunftsangaben** (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
  
- (2) Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:
  - **Kunden**
  - **Interessenten**
  - **Abonnenten**
  - **Beschäftigte**
  - **Angehörige von Beschäftigten**
  - **Lieferanten**
  - **Handelsvertreter**
  - **Dienstleister**
  - **Mitarbeiter von Behörden**
  - **Ansprechpartner**

## 3 Technisch-organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragnehmer ergreift in seinem Verantwortungsbereich alle erforderlichen technisch-organisatorischen Maßnahmen gem. Art. 32 DS-GVO zum Schutz der personenbezogenen Daten. Die technisch-organisatorischen Maßnahmen sind einsehbar unter [https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage TOMs TELCAT.pdf](https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage_TOMs_TELCAT.pdf) und



werden durch den Auftraggeber geprüft. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage der Vereinbarung.

- (2) Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.
- (3) Die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer zukünftig gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Über wesentliche Änderungen, die durch den Auftragnehmer zu dokumentieren sind, ist der Auftraggeber unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

#### **4 Rechte und Pflichten des Auftraggebers**

- (1) Der Auftraggeber ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung von Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer. Dem Auftragnehmer steht das Recht zu, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, wenn eine seiner Meinung nach rechtlich unzulässige Datenverarbeitung Gegenstand des Auftrags und/oder einer Weisung ist.
- (2) Der Auftraggeber ist als Verantwortlicher für die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn Betroffene ihre Betroffenenrechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend machen.
- (3) Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung gegenüber dem Auftragnehmer zu erteilen. Weisungen müssen in Textform (z.B. E-Mail) erfolgen.
- (4) Der Auftraggeber kann weisungsberechtigte Personen benennen. Sofern weisungsberechtigte Personen benannt werden sollen, werden diese in Textform (z.B. E-Mail) übermittelt. Für den Fall, dass sich die weisungsberechtigten Personen beim Auftraggeber ändern, wird der Auftraggeber dies dem Auftragnehmer in Textform mitteilen.
- (5) 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.
- (6) 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.



- (7) Der Nachweis zur Einhaltung der besonderen Anforderungen des Datenschutzes allgemein sowie solche, die den Auftrag betreffen, kann erfolgen durch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren).
- (8) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer feststellt.
- (9) Für den Fall, dass eine Informationspflicht gegenüber Dritten nach Art. 33, 34 DSGVO oder einer sonstigen, für den Auftraggeber geltenden gesetzlichen Meldepflicht besteht, ist der Auftraggeber für deren Einhaltung verantwortlich.

## 5 Rechte und Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten nur auf Basis dokumentierter Weisungen des Auftraggebers, es sei denn er ist nach dem Recht des Mitgliedstaats oder nach Unionsrecht zu einer Verarbeitung verpflichtet. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform). Die anfänglichen Weisungen des Auftraggebers werden durch diese Vereinbarung festgelegt.
- (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 so lange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.
- (3) Die weisungsberechtigten Personen des Auftragnehmers sind in der [Anlage Kontaktdaten](#) benannt. Für den Fall, dass sich die weisungsberechtigten Personen beim Auftragnehmer ändern, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber in Textform (z.B. E-Mail) mitteilen.
- (4) Der Auftragnehmer hat, zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieser Vereinbarung, eigene gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:
  - Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DS-GVO ausübt. Der Datenschutzbeauftragten ist zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme per E-Mail unter **datenschutz@telcat.de** erreichbar.
  - Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 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 berechtigterweise Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers



**TELCAT MULTICOM**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

verarbeiten, einschließlich der in dieser Vereinbarung eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

- Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- 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.
- Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten, einem anderen Anspruch oder einem Informationsersuchen im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- 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.
- Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 4 dieser Vereinbarung.
- Der Auftragnehmer meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber in der Weise, dass der Auftraggeber seinen gesetzlichen Pflichten, insbesondere nach Art. 33, 34 DS-GVO nachkommen kann. Er fertigt über den gesamten Vorgang eine Dokumentation an, die er dem Auftraggeber für weitere Maßnahmen zur Verfügung stellt.
- Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich im Rahmen bestehender Informationspflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und Betroffenen und stellt ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung.
- Soweit der Auftraggeber zur Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung verpflichtet ist, unterstützt ihn der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Gleiches gilt für eine etwaig bestehende Pflicht zur Konsultation der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde.

(5) Diese Vereinbarung entbindet den Auftragnehmer nicht von der Einhaltung anderer Vorgaben der DS-GVO.



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

## **6 Rechte von betroffenen Personen**

- (1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich mittels geeigneter technisch-organisatorischer Maßnahmen bei der Beantwortung und Umsetzung von Anträgen betroffener Personen hinsichtlich ihrer Datenschutzrechte. Er darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers beauskunften, portieren, 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 die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung sowie Datenportabilität nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

## **7 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 in Anspruch nimmt, z.B. Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Reinigungsleistungen oder Bewachungsdienstleistungen. Wartungs- und Prüfleistungen stellen dann ein Unterauftragsverhältnis dar, wenn sie für IT-Systeme erbracht werden, die im Zusammenhang mit einer Leistung des Auftragnehmers nach dieser Vereinbarung erbracht werden. 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.
- (3) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der unter [https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage\\_Unterauftragnehmer\\_TELCAT.pdf](https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage_Unterauftragnehmer_TELCAT.pdf) aufgelisteten Unterauftragnehmer, unter der Bedingung einer Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO mit dem Unterauftragnehmer zu. Die vertragliche Vereinbarung wird dem Auftraggeber auf dessen Verlangen vorgelegt, wobei geschäftliche Klauseln ohne datenschutzrechtlichen Bezug hiervon ausgenommen sind.



- (4) Der Wechsel der gemäß [https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage\\_Unterauftragnehmer\\_TELCAT.pdf](https://www.telcat.de/fileadmin/Documents/AV/Anlage_Unterauftragnehmer_TELCAT.pdf) bestehenden Unterauftragnehmer ist zulässig, soweit:
- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit, die 14 Tage nicht unterschreiten darf, 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.
- (5) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet. Die Einhaltung und Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen beim Unterauftragnehmer wird unter Berücksichtigung des Risikos beim Unterauftragnehmer vorab der Verarbeitung personenbezogener Daten und sodann regelmäßig durch den Auftragnehmer kontrolliert. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Kontrollergebnisse auf Anfrage zur Verfügung. Der Auftragnehmer stellt ferner sicher, dass der Auftraggeber seine Rechte aus dieser Vereinbarung (insbesondere seine Kontrollrechte) auch direkt gegenüber den Unterauftragnehmern wahrnehmen kann.
- (6) 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) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftraggebers (mind. Textform). Sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

## **8 „Home-Office“ – Regelung**

- (1) Der Auftragnehmer darf seinen Beschäftigten, die mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten für den Auftraggeber beauftragt sind, die Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Privatwohnungen („Home-Office“) erlauben.
- (2) Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Einhaltung der vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen auch im „Home-Office“ der Beschäftigten des Auftragnehmers gewährleistet ist. Abweichungen von einzelnen vertraglich vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sind vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen und von diesem in Textform zu genehmigen.
- (3) Der Auftragnehmer trägt insbesondere Sorge dafür, dass bei einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten im „Home-Office“ die Speicherorte so konfiguriert werden,



**TELCAT MULTICOM**

Ein Unternehmen der Salzgitter Gruppe

dass eine lokale Speicherung von Daten auf IT-Systemen, die im „Home-Office“ verwendet werden, ausgeschlossen ist. Sollte dies nicht möglich sein, hat der Auftragnehmer Sorge dafür zu tragen, dass die lokale Speicherung ausschließlich verschlüsselt erfolgt und andere im Haushalt befindliche Personen keinen Zugriff auf diese Daten erhalten.

- (4) Sofern auch bei Unterauftragnehmern Beschäftigte im „Home-Office“ eingesetzt werden sollen, gelten die Regelungen der Absätze 1 bis 3 entsprechend.

## **9 Internationale Datentransfers**

- (1) Jede Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation bedarf einer dokumentierten Weisung des Auftraggebers und bedarf der Einhaltung der Vorgaben zur Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer nach Kapitel V der DSGVO.
- (2) Soweit der Auftraggeber eine Datenübermittlung an Dritte in ein Drittland anweist, ist er für die Einhaltung von Kapitel V der DS-GVO verantwortlich.

## **10 Löschung und Zurückgabe 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.

## **11 Schlussbestimmungen**

- (1) Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Für Nebenabreden ist ebenfalls die Schriftform erforderlich.
- (2) Sollten sich einzelne Teile dieser Vereinbarung als unwirksam erweisen oder lückenhaft sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer verpflichten sich, die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung durch eine solche wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck und Willen am nächsten kommt.