

# Rahmenvereinbarung zum Support per Fernwartung

(Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO)

\_\_\_\_\_  
*Firma (Auftraggeber)*

\_\_\_\_\_  
*Straße, Hausnummer*

\_\_\_\_\_  
*PLZ Ort*

\_\_\_\_\_  
*Ipro-Kundennummer*

\_\_\_\_\_  
*Vor- und Zuname des Verantwortlichen*

**Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter):**  
Ipro GmbH, Steinbeisstr. 6, 71229 Leonberg

## 1. Allgemeines

- 1.1 Der Zugang zur elektronischen Datenverarbeitungsanlage des Auftraggebers per Fernwartung ist ein effektives Mittel, den Auftraggeber bei der Nutzung seines Systems zu unterstützen und Hilfe zu leisten. Dabei erhalten die Mitarbeiter des Auftragnehmers Zugang zu den gespeicherten personenbezogenen Daten, wodurch eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO gegeben ist.
- 1.2 Diese Rahmenvereinbarung regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Ergänzung zur allgemeinen Datenschutzerklärung der Parteien. 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.
- 1.3 Bei Auftraggebern aus Nicht-EU-Ländern gilt zusätzlich das jeweilige nationale Datenschutzrecht. Daraus entstehende Rechte und Pflichten sind in der Regel bereits durch die Vorgaben der DSGVO abgedeckt.

## 2. Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

- 2.1 Der Auftragnehmer übernimmt die im Einzelfall vom Auftraggeber konkret beauftragten Support-Aufgaben. Diese können sich auf rein technische Tätigkeiten beziehen, wie die Installation und Konfiguration von Betriebssystem- oder Peripheriekomponenten, Anleitungen bzw. Schulungen zur Nutzung der Programme, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden oder deren Fehlerbehebung.
- 2.2 Jede über Abs. 2.1 hinaus gehende Verarbeitung erfordert eine separate, individuelle Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.
- 2.3 Diese Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit vom Auftraggeber gekündigt werden. Die Kündigung wird unmittelbar nach Beendigung der ggf. gerade aktiven Vorgänge wirksam.

## 3. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

- 3.1 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 nach Ziff. 4 Abs. 5 das Recht zu, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, wenn eine seiner Meinung nach rechtlich unzulässige Datenverarbeitung Gegenstand des Auftrags und/oder einer Weisung ist.

- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer feststellt.
- 3.5 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.

## 4. Pflichten des Auftragnehmers

- 4.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und/oder unter Einhaltung der ggf. vom Auftraggeber erteilten ergänzenden Weisungen. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Regelungen, die den Auftragnehmer ggf. zu einer anderweitigen Verarbeitung verpflichten. In einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Zweck, Art und Umfang der Datenverarbeitung richten sich ansonsten ausschließlich nach dieser Vereinbarung und/oder den Weisungen des Auftraggebers. Eine hiervon abweichende Verarbeitung von Daten ist dem Auftragnehmer untersagt, es sei denn, dass der Auftraggeber dieser schriftlich zugestimmt hat.
- 4.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Datenverarbeitung im Auftrag per Fernwartung nur aus Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) durchzuführen.
- 4.3 Der Auftragnehmer sichert zu, dass er sein Unternehmen und seine Betriebsabläufe so gestaltet hat, dass die Daten, die er im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, im jeweils erforderlichen Maß gesichert und vor der unbefugten Kenntnisnahme Dritter geschützt sind. Der Auftragnehmer wird Änderungen in der Organisation der Datenverarbeitung im Auftrag, die für die Sicherheit der Daten erheblich sind, vorab mit dem Auftraggeber abstimmen.
- 4.4 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung nach seiner Auffassung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung solange auszusetzen, bis diese durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird. Sofern der Auftragnehmer darlegen kann, dass eine Verarbeitung nach Weisung des Auftraggebers zu einer Haftung des Auftragnehmers nach Art. 82 DSGVO führen kann, steht dem Auftragnehmer das Recht frei, die weitere Verarbeitung insoweit bis zu einer Klärung der Haftung zwischen den Parteien auszusetzen.
- 4.5 Die Verarbeitung von Daten im Auftrag des Auftraggebers außerhalb von Betriebsstätten des Auftragnehmers oder Subunternehmern ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers in Schriftform oder Textform zulässig. Eine Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers in Schriftform oder Textform im Einzelfall zulässig.

## Rahmenvereinbarung zum Support per Fernwartung (Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO)

- 4.6 Sollte es notwendig sein, zur weiteren Bearbeitung Daten aus der Datenverarbeitungsanlage des Auftraggebers auf ein System des Auftragnehmers zu übertragen, so bedarf dies der ausdrücklichen Genehmigung des Auftraggebers in Form einer individuellen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, in welcher der Grund für die Übertragung und die notwendigen Arbeiten im Detail zu dokumentieren sind. Davon ausgenommen sind lediglich Protokolldateien und Bildschirmabzüge (Screen Shots), die zur Feststellung der korrekten Funktion der Datenverarbeitungsanlage des Auftraggebers bzw. der Fehlerbehebung derselben dienen.
- 5. Datenschutzbeauftragter des Auftragnehmers**
- 5.1 Der Auftragnehmer bestätigt, dass er nach Art. 37 DSGVO einen Datenschutzbeauftragten benannt hat.
- 5.2 Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den nachfolgenden Kontaktdaten:
- Herrw Alexander Bugl  
Bugl & Kollegen  
Gesellschaft für Datenschutz und Informationssicherheit mbH  
Eifelstraße 55  
93057 Regensburg, Deutschland
- Telefon: +49 941 630 49-789  
E-Mail: [kontakt@buglunkollegen.de](mailto:kontakt@buglunkollegen.de)  
Web: [www.buglunkollegen.de](http://www.buglunkollegen.de)
- 6. Vertraulichkeitsverpflichtung**
- 6.1 Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung der Vertraulichkeit über Daten, die er im Zusammenhang mit dem Auftrag erhält bzw. zur Kenntnis erlangt, verpflichtet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gleichen Geheimnischutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige besondere Geheimnischutzregeln mitzuteilen.
- 6.2 Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und er mit der Anwendung dieser vertraut ist. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er seine Beschäftigten mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und zur Vertraulichkeit verpflichtet hat. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er insbesondere die bei der Durchführung der Arbeiten tätigen Beschäftigten zur Vertraulichkeit verpflichtet hat und diese über die Weisungen des Auftraggebers informiert hat.
- 6.3 Die Verpflichtung der Beschäftigten nach Absatz 6.2 sind dem Auftraggeber auf Anfrage nachzuweisen.
- 7. Wahrung von Betroffenenrechten**
- 7.1 Der Auftraggeber ist für die Wahrung der Betroffenenrechte allein verantwortlich. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber bei seiner Pflicht, Anträge von Betroffenen nach Art. 12-23 DSGVO zu bearbeiten, zu unterstützen, sofern Informationen zur Fernwartung dazu notwendig sind.
- 8. Geheimhaltungspflichten**
- 8.1 Beide Parteien verpflichten sich, alle Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages erhalten, zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden. Keine Partei ist berechtigt, diese Informationen ganz oder teilweise zu anderen als den genannten Zwecken zu nutzen oder diese Information Dritten zugänglich zu machen.
- 8.2 Die vorstehende Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die eine der Parteien nachweisbar von Dritten erhalten hat, ohne zur Geheimhaltung verpflichtet zu sein oder die öffentlich bekannt sind.
- 9. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit**
- 9.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, die zur Einhaltung der anzuwendenden Datenschutzvorschriften erforderlich sind. Dies beinhaltet insbesondere die Vorgaben aus Art. 32 DSGVO.
- 9.2 Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses eingesetzte Fernwartungssoftware „TeamViewer“ garantiert eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, die Zugriff und Kenntnisnahme durch Dritte wirksam verhindert. Das Nennen von Partner-ID und Einmal-Kennwort durch den Auftraggeber bzw. einer von ihm benannten weisungsbefugten Person gilt als konkreter Auftrag und Einverständnis im Sinne der getroffenen Rahmenvereinbarung.
- 9.3 Der ausführende Mitarbeiter des Auftragnehmers dokumentiert den Inhalt eines erteilten Fernwartungsauftrags und die tatsächlich durchgeführten Arbeiten im Supportsystem mit Name, Datum und Uhrzeit, so dass ein Vorgang jederzeit nachvollziehbar ist.
- 10. Schlussbestimmungen**
- 10.1 Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.
- 10.2 Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen der Vereinbarung nicht.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

Leonberg, den 25.05.2018

Alexander Schröder, Ipro GmbH  
(Auftragnehmer)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Verantwortlichen (Auftraggeber)



\_\_\_\_\_  
Firmenstempel

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben