



## **Auftragsverarbeitung Support, Wartung und Pflege von IT-Softwaresystemen**

---

### **zwischen**

Musterfirma  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt

**-Auftraggeber-**

### **und**

ecoDMS GmbH  
Dresdener Straße 1  
D-52068 Aachen

**-Auftragnehmer-**

## **Präambel**

---

Zwischen den Parteien besteht ein Vertragsverhältnis über den Systemsupport sowie die Wartung und Pflege von IT-Softwaresystemen.

Diese Vereinbarung wird als ergänzende Regelung zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO - EU-Verordnung 2016/679), insbesondere der Vorgaben der Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO, zwischen den Parteien getroffen.

## **1. Allgemeines**

---

Der Auftragnehmer führt im Auftrag des Auftraggebers Supportmaßnahmen, Wartungs- und/oder Pflegearbeiten an IT-Softwaresystemen des Auftraggebers durch. In diesem Zusammenhang ist nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Zugriff auf personenbezogene Daten bekommt bzw. Kenntnis erlangt oder personenbezogene Daten verarbeitet, um die Wartung und Pflege von IT-Softwaresystemen durchzuführen oder durchführen zu können bzw. einen Supportauftrag des Auftraggebers erledigen zu können.

## **2. Dauer und Beendigung des Auftrags**

---

(1) Der Auftragnehmer führt für den Auftraggeber Leistungen (Support, Wartung und/oder Pflege von IT-Softwaresystemen) durch. Zwischen den Parteien besteht diesbezüglich ein Vertragsverhältnis („Hauptvertrag“), basierend auf einem vom Auftraggeber erworbenen Supportpaket ([www.ecodms.de](http://www.ecodms.de)) Diese Vereinbarung beginnt ab Zustandekommen, d.h. nach Erwerb des Supportpaketes, dokumentierter



Annahme durch den Auftraggeber und Übermittlung/Zusendung der Vereinbarung durch den Auftragnehmer an den Auftraggeber. Die Vereinbarung gilt für die Dauer des jeweiligen Hauptvertrages bzw. endet nach Verbrauch der Serviceeinheiten des Hauptvertrages, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher erreicht wird.

(2) Ein außerordentliches Kündigungsrecht jeder Partei bleibt unberührt.

### **3. Gegenstand des Auftrags**

---

Der Auftrag des Auftraggebers an den Auftragnehmer umfasst folgende Arbeiten und/oder Leistungen: Durchführung von Service - und Supportleistungen mittels einer Fernwartung. Während der Fernwartung kann der Auftraggeber die Aktionen des Auftragnehmers am Bildschirm / Monitor live verfolgen, sog. Remotesupport.

Der Auftragnehmer wird unter keinen Umständen ohne ausdrückliche Erlaubnis des Auftraggebers Änderungen an den Betriebssystem- und Sicherheitseinstellungen vornehmen. Alle Eingriffe können Schritt für Schritt vom Auftraggeber mit verfolgt werden und bei Bedarf von diesem unterbunden werden.

Der Auftragnehmer empfiehlt dem Auftraggeber, bevor dieser eine Fernwartungssitzung anfordert oder annimmt, alle Anwendungen, welche persönliche oder vertrauliche Informationen enthalten könnten, zu schließen.

Gleichwohl ist nicht in Gänze ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Zugriff auf folgende Daten/Datenarten hat:

Nutzungsdaten, Bestandsdaten, Personaldaten, Kundendaten

Kreis der von der Datenverarbeitung Betroffenen:

Kunden, Lieferanten, Personal

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

---

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Wartung und Pflege von IT-Systemen gegenüber dem Auftragnehmer zu erteilen. Weisungen können

- per E-Mail (vor Inanspruchnahme einer Wartungs- und/oder Pflegeleistung)
  - mündlich (vor Inanspruchnahme einer Wartungs- und/oder Pflegeleistung sowie während einer Remotesitzung)
- erfolgen.

(2) Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Auftraggebers beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

(3) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Wartung und Pflege durch den Auftragnehmer feststellt.



## 5. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

---

(1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sein Unternehmen und seine Betriebsabläufe so zu gestalten, dass die Daten, auf die er im Zusammenhang mit den Wartungs-/Pflegearbeiten Zugriff erhält, vor der unbefugten Kenntnisnahme Dritter geschützt sind.

(2) 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.

(3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jeden Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder gegen die getroffenen vertraglichen Vereinbarungen und/oder die erteilten Weisungen des Auftraggebers unverzüglich mitzuteilen, der im Zuge der Verarbeitung von Daten durch ihn oder andere mit der Verarbeitung beschäftigten Personen erfolgt ist.

(4) Für den Fall, dass der Auftragnehmer feststellt oder Tatsachen die Annahme begründen, dass von ihm für den Auftraggeber verarbeitete

- besondere Arten bzw. besondere Kategorien personenbezogener Daten i.S.d. Art. 9 DSGVO oder
- personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen oder
- personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen oder
- personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten

unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich und vollständig über Zeitpunkt, Art und Umfang des Vorfalls/der Vorfälle in Schriftform oder Textform (Fax/E-Mail) zu informieren. Die Information muss eine Darlegung der Art der unrechtmäßigen Kenntniserlangung enthalten. Die Information soll zusätzlich eine Darlegung möglicher nachteiliger Folgen der unrechtmäßigen Kenntniserlangung beinhalten. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, unverzüglich mitzuteilen, welche Maßnahmen durch den Auftragnehmer getroffen wurden, um die unrechtmäßige Übermittlung bzw. unbefugte Kenntnisnahme durch Dritte künftig zu verhindern.

(5) Der Auftragnehmer wird seinen Pflichten aus Art. 30 Abs. 2 DSGVO zum Führen eines Verarbeitungsverzeichnisses nachkommen.

## 6. Kontrollbefugnisse

---

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

(2) Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle i.S.d. Absatzes 1 erforderlich ist.

(3) Der Auftraggeber kann nach vorheriger Anmeldung mit angemessener Frist die Kontrolle im Sinne des Absatzes 1 in der Betriebsstätte des Auftragnehmers zu den jeweils üblichen Geschäftszeiten vornehmen. Der Auftraggeber wird dabei Sorge dafür tragen, dass die Kontrollen nur im erforderlichen Umfang durchgeführt werden, sofern die Betriebsabläufe des Auftragnehmers durch die Kontrollen gestört werden.



(4) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber nach Art. 58 DSGVO i.V.m. § 40 BDSG, insbesondere im Hinblick auf Auskunfts- und Kontrollpflichten die erforderlichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen.

## 7. Fernwartung

---

(1) Sofern der Auftragnehmer die Wartung und/oder Pflege der IT-Systeme auch im Wege der Fernwartung durchführt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber eine wirksame Kontrolle der Fernwartungsarbeiten zu ermöglichen. Dies kann z.B. durch Einsatz einer Technologie erfolgen, die dem Auftraggeber ermöglicht, die vom Auftragnehmer durchgeführten Arbeiten auf einem Monitor o.ä. Gerät zu verfolgen.

(2) Für den Fall, dass der Auftraggeber einer Berufsgeheimnispflicht i.S.d. § 203 StGB unterliegt, hat dieser Sorge dafür zu tragen, dass eine unbefugte Offenbarung i.S.d. § 203 StGB durch die Fernwartung nicht erfolgt. Der Auftragnehmer ist diesbezüglich verpflichtet, Technologien einzusetzen, die nicht nur ein Verfolgen der Tätigkeit auf dem Bildschirm ermöglicht, sondern dem Auftraggeber auch eine Möglichkeit gibt, die Fernwartungsarbeiten jederzeit zu unterbinden.

(3) Wenn der Auftraggeber bei Fernwartungsarbeiten nicht wünscht, die Tätigkeiten an einem Monitor o.ä. Gerät zu beobachten, wird der Auftragnehmer die von ihm durchgeführten Arbeiten in geeigneter Weise dokumentieren.

## 8. Unterauftragsverhältnisse

---

(1) Für die Durchführung der Leistungen des Hauptvertrages setzt der Auftragnehmer den Subunternehmer applord GmbH  
Dresdener Straße 1  
D-52068 Aachen  
ein. Wie der Auftragnehmer ist die applord GmbH eine Tochtergesellschaft der applord Holding Europe GmbH.

(2) Die Beauftragung von weiteren Subunternehmen durch den Auftragnehmer ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

(3) Der Auftragnehmer hat den Subunternehmer sorgfältig auszuwählen und vor der Beauftragung zu prüfen, dass dieser die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer getroffenen Vereinbarungen einhalten kann. Der Auftragnehmer hat insbesondere vorab und regelmäßig während der Vertragsdauer zu kontrollieren, dass der Subunternehmer die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten getroffen hat. Das Ergebnis der Kontrolle ist vom Auftragnehmer zu dokumentieren und auf Anfrage dem Auftraggeber zu übermitteln. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich vom Subunternehmer bestätigen zu lassen, dass dieser einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten nach Art. 37 DSGVO i.V.m. § 38 BDSG bestellt hat, soweit dieser gesetzlich zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet ist.

(4) Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die in diesem Vertrag vereinbarten Regelungen und ggf. ergänzende Weisungen des Auftraggebers auch gegenüber dem Subunternehmer gelten. Der Auftragnehmer hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu kontrollieren.



(5) Die Verpflichtung des Subunternehmens muss schriftlich erfolgen. Dem Auftraggeber ist die schriftliche Verpflichtung auf Anfrage in Kopie zu übermitteln.

(6) Der Auftragnehmer ist insbesondere verpflichtet, durch vertragliche Regelungen sicherzustellen, dass die Kontrollbefugnisse (Ziff. 5 dieses Vertrages) des Auftraggebers und von Aufsichtsbehörden auch gegenüber dem Unterauftragnehmer gelten und entsprechende Kontrollrechte von Auftraggeber und Aufsichtsbehörden vereinbart werden. Es ist zudem vertraglich zu regeln, dass der Unterauftragnehmer diese Kontrollmaßnahmen und etwaige Vor-Ort-Kontrollen zu dulden hat.

## **9. Datengeheimnis**

---

(1) Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gleichen Geheimnisschutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige besondere Geheimnisschutzregeln mitzuteilen.

(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 die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und sie in einer dem Art. 28 Abs. 3 lit. b) DSGVO genügenden Weise zur Vertraulichkeit verpflichtet, sofern diese nicht schon anderweitig einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

## **10. Wahrung von Betroffenenrechten**

---

Der Auftraggeber ist für die Wahrung der Betroffenenrechte allein verantwortlich.

## **11. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit**

---

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, die zur Einhaltung der anzuwendenden Datenschutzvorschriften erforderlich sind.

(2) Für den Fall, dass der Auftragnehmer die Wartung und Pflege von IT-Systemen für den Auftraggeber auch außerhalb der Geschäftsräume des Auftraggebers durchführt (z.B. auch im Falle der Fernwartung), hat der Auftragnehmer eine Beschreibung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO dem Auftraggeber in geeigneter Weise zur Verfügung zu stellen. Dies beinhaltet auf Aufforderung des Auftraggebers auch Nachweise über das nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DSGVO einzurichtende Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.



## **12. Beendigung**

---

(1) Nach Beendigung des Vertrages hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Daten und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Datenträger des Auftragnehmers sind danach physisch zu löschen. Dies betrifft auch etwaige Datensicherungen beim Auftragnehmer. Die Löschung ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Test- und Ausschussmaterial ist unverzüglich zu vernichten oder physisch zu löschen.

(2) Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgemäße Rückgabe und Löschung der Daten beim Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies kann auch durch eine Inaugenscheinnahme der Datenverarbeitungsanlagen in der Betriebsstätte des Auftragnehmers erfolgen. Die Vor-Ort-Kontrolle soll mit angemessener Frist durch den Auftraggeber angekündigt werden.

## **13. Schlussbestimmungen**

---

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei die Geltung des UN-Kaufrechts ausgeschlossen wird.

(2) Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrages nicht.