

## **Allgemeine Bedingungen Datenschutz in der Fernwartung**

### **1. Präambel**

Der Gesetzgeber hat § 11 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) novelliert. Diese Änderungen stellen an den Kunden (nachfolgend: Auftraggeber) zusätzliche Anforderungen. Der Auftraggeber hat bei Missachtung mit empfindlichen Bußgeldern bis hin zum Verbot der Datenverarbeitung zu rechnen. Obschon es sich bei Wartung, Pflege und Service nicht um eine Auftragsdatenverarbeitung handelt, müssen wegen § 11 Abs. 5 BDSG die strengen Regeln der Auftragsdatenverarbeitung dennoch eingehalten werden. Die NBS GmbH & Co. KG (nachfolgend: Auftragnehmer) unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung dieser gesetzlichen Anforderungen, indem sie es dem Auftraggeber mit der diesseitigen Allgemeinen Bedingung zum Datenschutz in der Fernwartung ermöglicht, die gesetzlichen Anforderungen des § 11 BDSG umsetzen.

### **2. Vertragliche Beziehungen**

Zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer werden als Ergänzung zu allen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer bestehenden Vereinbarungen, anlässlich derer der Auftragnehmer oder durch ihn beauftragte Dritte in Kontakt mit personenbezogenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes kommt, die nachfolgenden Regelungen getroffen. Betroffene Verträge sind insbesondere Fernwartungsvereinbarungen.

### **3. Definitionen**

#### **3.1 Personenbezogene Daten**

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person.

#### **3.2 Erheben**

Erheben ist das Beschaffen von Daten über den Betroffenen.

#### **3.3 Verarbeiten**

Verarbeiten ist das Speichern, Verändern, Übermitteln, Sperren und Löschen personenbezogener Daten.

#### **3.4 Speichern**

Speichern ist das Erfassen, Aufnehmen oder Aufbewahren personenbezogener Daten auf einem Datenträger zum Zwecke ihrer weiteren Verarbeitung oder Nutzung.

#### **3.5 Löschen**

Löschen ist das Unkenntlichmachen gespeicherter personenbezogener Daten.

#### **3.6 Sperren**

Sperren ist das Kennzeichnen gespeicherter personenbezogener Daten, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken.

#### **3.7 Datenverarbeitung im Auftrag**

Datenverarbeitung im Auftrag ist die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung oder Löschung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers.

### **4. Gegenstand, Dauer des Auftrages, Umfang, Art und Zweck, etc.**

#### **4.1 Gegenstand**

Gegenstand der Verträge gem. Ziff. 2 ist es, Wartungsarbeiten im Wege des Fernzugriffs beim oder für den Auftraggeber am im Einsatz befindlichen EDV-System zu ermöglichen.

#### **4.2 Dauer**

Die Dauer der einzelnen Verträge ergibt sich aus den jeweiligen Vereinbarungen.

### **4.3 Umfang, Art, Zweck der Erhebung**

Anlässlich der Durchführung der betroffenen Verträge ist es nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer rein zufällig Kenntnis von personenbezogenen Daten erhält. Im Übrigen erhebt oder verarbeitet der Auftragnehmer keine personenbezogenen Daten.

### **4.4 Arten der Daten und Kreis der Betroffenen**

Die durch den Auftraggeber erzeugten Daten können „einfache“ personenbezogene Daten darstellen als auch besondere personenbezogene Daten (sensible Daten) im Sinne von § 3 Abs. 9 BDSG sein. Der Kreis der Betroffenen kann insbesondere Kunden und Interessenten der Auftraggeberin sein.

### **4.5 Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten**

Der Auftragnehmer wird ohne Weisung des Auftraggebers keine Berichtigung, Sperrung oder Löschung von Daten vornehmen. Die Parteien stellen klar, dass eine solche Nutzung nicht Gegenstand der Verträge i. S. v. Ziffer 2 ist.

### **5. Weisungen des Auftraggebers**

Weisung ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang des Auftragnehmers mit personenbezogenen Daten gerichtete Anordnung des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist berechtigt, vollumfänglich Weisungen zu erteilen. Mündliche Weisungen hat der Auftraggeber schriftlich zu bestätigen.

### **6. Datengeheimnis**

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen für den Auftraggeber ausschließlich im Rahmen der in diesem Vertrag geschlossenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers. Er verwendet etwaige zur Datenverarbeitung überlassene Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers den Datenschutz gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie gem. §§ 91 ff. Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie ggf. Sondergesetzen wie z.B. SGB V, zu wahren. Er verpflichtet sich also, die gleichen Geheimhaltungsregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Soweit der Auftraggeber Sondergesetzen des Datenschutzes unterliegt, die über Bundesdatenschutzgesetz, Telemediengesetz und Telekommunikationsgesetz hinausgehen, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auftragnehmer auf die Geltung dieser Gesetze ausdrücklich hinzuweisen. Der Auftragnehmer wird sodann unverzüglich seine daraus folgenden Verpflichtungen feststellen und einhalten. Er wird nur Mitarbeiter beschäftigen, deren Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit er sich zuvor versichert hat. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften überwacht. **Der Auftragnehmer sichert zu, dass seine mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers beschäftigten Mitarbeiter stets gemäß § 5 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.** Der Auftraggeber ist nach seinem Ermessen darüber hinaus berechtigt, direkt mit den entsprechenden Mitarbeitern separate Verschwiegenheitsverpflichtungsvereinbarungen abzuschließen. Die Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber ist nur in den dafür vorgesehenen Betriebsräumen des Auftraggebers zulässig. Insbesondere eine Verarbeitung in Privaträumen ist also ausdrücklich ausgeschlossen. Auskünfte über Daten und Gegebenheiten im Zusammenhang mit der Auftragsausführung des Auftragnehmers für den Auftraggeber darf der Auftragnehmer Dritten gegenüber nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung erteilen. In

diesem Vertrag ausdrücklich geregelte oder gesetzlich vorgeschriebene Auskunftsrechte bzw. Auskunftspflichten bleiben hiervon unberührt. Auskünfte nach Datenschutzrecht erteilt allein die Auftraggeberin als verantwortliche Stelle. An der Erstellung notwendiger Verzeichnisse bzw. Verarbeitungsbeschreibungen hat der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers mitzuwirken. Er hat dem Auftraggeber insoweit die erforderlichen Angaben zuzuleiten. Der Auftragnehmer sichert in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung und Einhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten sowie der allgemeinen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG zu. Er wird also seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Daten des Auftraggebers vor Missbrauch und Verlust treffen. Der Auftragnehmer dokumentiert von ihm ergriffene Maßnahmen zur Einhaltung seiner Verpflichtungen aus den vorstehenden Ziffern schriftlich und nachvollziehbar.

## 7. Geschäftsgeheimnis

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über nicht allgemein bekannte, geschäftlich relevante und bedeutsame Angelegenheiten des Auftraggebers (Geschäftsgeheimnisse) Verschwiegenheit zu wahren. Er wird auch seine Mitarbeiter zur Verschwiegenheit verpflichten. Dem Auftraggeber bleibt es unabhängig davon unbenommen, entsprechende Verschwiegenheitsverpflichtungen direkt mit den Mitarbeitern des Auftragnehmers zu vereinbaren.

## 8. Datensicherheit

Der Auftragnehmer gewährleistet laufend die Umsetzung und Befolgung folgender verbindlich festgelegter technischer und organisatorischer Maßnahmen:

- Maßnahmen, damit Unbefugte keinen Zutritt zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden (Zutrittskontrolle);
- Maßnahmen, damit Unbefugte an der Benutzung der Datenverarbeitungsanlagen und -verfahren gehindert werden (Zugangskontrolle);
- Maßnahmen, damit die zur Benutzung der Datenverarbeitungsverfahren Befugten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können (Zugriffskontrolle);
- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können und überprüft werden kann, an welchen Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle);
- Maßnahmen, damit nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle);
- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des

Auftraggebers verarbeitet werden (Auftragskontrolle);

- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle);
- Maßnahmen, damit zu unterschiedlichen Zwecken – insbesondere für unterschiedliche Kunden des Auftragnehmers – erhobene bzw. zu verarbeitende Daten getrennt voneinander verarbeitet werden (Trennungskontrolle);

Eine der vorstehenden Maßnahmen ist insbesondere die Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren.

## 9. Ansprechpartner

Die Parteien sind sich darüber einig, dass es notwendig ist, Regelungen zur Kommunikation zu treffen, um eine sichere, störungsfreie und datenschutzgerechte Auftragsausführung zu gewährleisten. Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber umgehend bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes bzw. der Software, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder andere Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber vor wichtigen Eingriffen in das System über beabsichtigte Änderungen und Eingriffe unverzüglich zu informieren und diese nur nach entsprechender Freigabe durch den Auftraggeber zu veranlassen bzw. durchzuführen. Die Parteien benennen wechselseitig Ansprechpartner und werden diesbezügliche Änderungen dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich schriftlich mitteilen. Soweit dies nicht gesondert geregelt ist, so sind dies stets die in den Stammdaten erfassten Mitarbeiter, die als Sachbearbeiter oder Ansprechpartner, Kontakt, etc gekennzeichnet sind. Der Auftragnehmer verpflichtet sich durch organisatorische wie technische Maßnahmen sicherzustellen, dass nur die benannten Mitarbeiter Zugang zu den zu betreuenden Systemen des Auftraggebers erlangen können.

## 10. Pflichten und Kontroll- und Betretungsrechte

Der Auftragnehmer arbeitet datenschutzrechtlich ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers. Er hat personenbezogene Daten zu berichtigen, löschen und zu sperren, wenn der Auftraggeber dies in der getroffenen Vereinbarung oder einer Weisung verlangt. Der Auftragnehmer verwendet die etwaigen, zur Verarbeitung überlassenen Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird. Der Auftragnehmer stellt auf Anforderung dem Auftraggeber die für die Übersicht nach § 4g Abs. 2 S. 1 BDSG notwendigen Angaben zur Verfügung. Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder andere Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers. Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften, Testat eines Sachverständigen und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme. Nach Abschluss der

vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten datenschutzrechtlich relevante Unterlagen und erstellten datenschutzrechtlich relevante Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis im Sinne von Ziffer 2 stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Datenträger des Auftragnehmers sind danach physisch zu löschen. Test- und Ausschussmaterial ist unverzüglich zu vernichten oder dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Auftraggeber mit Datumsangabe schriftlich zu bestätigen. Die datenschutzkonforme Vernichtung von Test- und Ausschussmaterial übernimmt der Auftragnehmer aufgrund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber. In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen erfolgt eine Aufbewahrung beziehungsweise Übergabe. Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten nicht zugänglich sind. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit seine Daten und Unterlagen betroffen sind. Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften, die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und Datenverarbeitungsprogramme sowie Betreten und Besichtigung der Räumlichkeiten des Auftragnehmers welche die Leistungserbringung für den Auftraggeber betreffen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich insoweit dem Auftraggeber oder von diesem beauftragten Dritten (Auditoren) zu diesem Zwecke Zugang zu den Firmenräumen zu gewähren.

#### **11. Subunternehmer**

Die Beauftragung von Subunternehmern ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zugelassen. Der Auftragnehmer hat in diesem Falle vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber Subunternehmern gelten. Er hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen. Die Weiterleitung von Daten ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtung nach § 11 BDSG erfüllt hat.

#### **12. Informationspflichten, Rechtswahl**

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 Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes liegen. Es gilt deutsches Recht.