

Vertrag über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag (Auftragsverarbeitungsvertrag)

Zwischen

nenno
Daniel Weiss Software
Hauptstr. 60
89522 Heidenheim

- nachfolgend bezeichnet als "**Auftragsverarbeiter**" -

und

{{school}}
vertreten durch: {{first_name}} {{last_name}}
{{street}}
{{zip}} {{city}}
{{country}}

- nachfolgend bezeichnet als "**Auftraggeber**" -

- beide nachfolgend als "**die Vertragsparteien**" bezeichnet -

Alle Begrifflichkeiten verstehen sich geschlechtsneutral.

wird der folgende Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen:

Präambel und Anwendungsbereich

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Der Auftragsverarbeitungsvertrag konkretisiert die Auftragsverarbeitung im Hinblick auf ihren Gegenstand und den sich aus dem Auftragsverhältnis ergebenden Ansprüche und Pflichten zwischen den Vertragsparteien.

1. Begrifflichkeiten und Definitionen

- a) "Auftragsverarbeitung" - Als "Auftragsverarbeitung" ist, im Einklang mit 4 Nr. 8 DSGVO, die im Auftrag des Verantwortlichen, unabhängig von der Zahl dazwischen geschalteter Auftragsverarbeiter, durch den Auftragsverarbeiter entsprechend dem Gegenstand dieses Auftragsverarbeitungsvertrages eine Verarbeitung personenbezogener Daten gem. Art. 4 Nr. 2 DSGVO zu verstehen.
- b) "Hauptvertrag" - Der Begriff des Hauptvertrages umfasst alle Arten laufender Geschäftsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragsverarbeiter, in deren Rahmen der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers entsprechend den Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung in diesem Auftragsverarbeitungsvertrag verarbeitet. Sofern die Geltung dieses Auftragsverarbeitungsvertrages anderweitig (d. h. innerhalb dieser Vereinbarung oder außerhalb, in anderen Verträgen oder Regelungen) auf bestimmte Arten, Typen oder konkrete Geschäftsbeziehungen, Verträge, etc. beschränkt wurde, sind diese jeweils als Hauptvertrag zu verstehen. Der Begriff des Hauptvertrages umfasst auch laufende Einzelaufträge des Auftraggebers an den Auftragsverarbeiter, die von dem Auftraggeber im Rahmen des Hauptvertrages erteilt werden (z. B. im Fall von Rahmenverträgen).
- c) "Verantwortlicher" - "Verantwortlicher" ist, wer allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung entscheidet (Art. 4 Nr. 7 DSGVO).
- d) „Personenbezogene Daten" - "Personenbezogene Daten" (nachfolgend auch kurz als "Daten" bezeichnet) sind im Einklang mit Art. 4 Nr. 1 DSGVO alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (betroffene Person) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.
- e) "Betroffene Personen" - Als betroffene Personen (kurz "Betroffene") werden entsprechend Art. 4 Nr. 1 DSGVO Personen bezeichnet, die mittels von personenbezogenen Daten zumindest identifizierbar sind. Die von dieser

Auftragsverarbeitung betroffenen Personen, ergeben sich aus dem Gegenstand der Auftragsverarbeitung.

- f) "Dritte" - „Dritte“ sind entsprechend Art. 4 Nr. 10 DSGVO natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, außer der betroffenen Person, dem Verantwortlichen, dem Auftragsverarbeiter und den Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des Verantwortlichen oder des Auftragsverarbeiters befugt sind, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten;
- g) "Unterauftragsverarbeitung" - Wenn ein Auftragsverarbeiter nicht direkt vom Verantwortlichen beauftragt wurde, sondern von einem Auftragsverarbeiter des Verantwortlichen, liegt eine "Unterauftragsverarbeitung" vor und die dem ersten Auftragsverarbeiter folgenden Auftragsverarbeiter, werden als "Unterauftragsverarbeiter" bezeichnet.
- h) "Elektronisches Format" - Erklärungen gelten als im "elektronische Format" entsprechend Art. 28 Abs. 9 DSGVO abgegeben, wenn die erklärende Person erkennbar ist und das elektronische Erklärungsformat sich zum Nachweis der Erklärung eignet. Als "elektronisches Format" werden insbesondere die Textform, eine die auf dauerhaften Datenträgern gespeicherte Vereinbarung (z. B. E-Mail), digitale Signiervverfahren oder Verwendung dedizierter Onlinefunktionen (z. B. in Benutzerkonten) verstanden.

2. Gegenstand der Auftragsverarbeitung

Detailangaben zum Gegenstand der im Auftrag erfolgenden Verarbeitung, die verarbeiteten personenbezogenen Daten, von der Verarbeitung betroffene Personen sowie Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung, richten sich nach den Vorgaben des **Anhangs "Gegenstand der Auftragsverarbeitung"**.

3. Art der Auftragsverarbeitung

Der Auftraggeber ist Verantwortlicher der Auftragsverarbeitung und im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Rechtmäßigkeit der Beauftragung des Auftragsverarbeiters verantwortlich.

4. Weisungsbefugnis

- a) Der Auftragsverarbeiter darf personenbezogene Daten nur im Rahmen des Hauptvertrages sowie der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten und nur insoweit die Verarbeitung im Rahmen des Hauptvertrages erforderlich ist.
- b) Die Weisungen werden anfänglich durch den Hauptvertrag oder diesen Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach durch Weisungen in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform, z. B. E-Mail) an den Auftragsverarbeiter oder die vom Auftragsverarbeiter bezeichnete Stelle geändert, ergänzt oder ersetzt werden.

- c) Mündliche Weisungen können erfolgen, wenn sie aufgrund der Umstände (z. B. Eilbedürftigkeit) geboten sind und sind unverzüglich schriftlich oder in elektronischer Form zu bestätigen.
- d) Ist der Auftragsverarbeiter aufgrund objektiver Umstände der Ansicht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, wird der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber unverzüglich darauf hinweisen und die Ansicht sachlich begründen. In diesem Fall ist der Auftragsverarbeiter berechtigt, die Ausführung der Weisung bis zur ausdrücklichen Bestätigung der Weisung durch den Auftraggeber auszusetzen und offensichtlich rechtswidrige Weisungen abzulehnen.
- e) Der Auftragsverarbeiter kann durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten und behördliche sowie gerichtliche Maßnahmen, denen der Auftragsverarbeiter unterliegt, zur Durchführung von Verarbeitungen oder Mitteilung von Informationen verpflichtet werden. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber die rechtlichen Anforderungen der zwingenden gesetzlichen Verpflichtung vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Gesetz oder die Anordnung eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet; im Fall eines Verbotes der Mitteilung unternimmt der Auftragsverarbeiter die ihm möglichen und zumutbaren Maßnahmen, um die gesetzlich zwingende Verarbeitung zu verhindern oder einzuschränken.
- f) Der Auftragsverarbeiter hat ihm erteilte Weisungen und deren Umsetzung zu dokumentieren.
- g) Der Auftragsverarbeiter benennt die zum Empfang von Weisungen berechnete Ansprechpartner und ist verpflichtet Änderungen der Ansprechpartner oder deren Kontaktinformationen sowie Vertreter im Fall einer nicht vorübergehenden Abwesenheit oder Verhinderung unverzüglich mitzuteilen.

5. Technische- und organisatorische Maßnahmen (Sicherheits- und Schutzkonzept)

- a) Der Auftragsverarbeiter wird die innerbetriebliche Organisation in seinem Verantwortungsbereich entsprechend den gesetzlichen Anforderungen gestalten und wird insbesondere technische und organisatorische Maßnahmen (nachfolgend bezeichnet als „TOMs“) zur angemessenen Sicherung, insbesondere der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten des Auftraggebers, unter Beachtung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der Betroffenen treffen sowie deren Aufrechterhaltung, insbesondere durch regelmäßige, mindestens jährliche Evaluation, sicherstellen. Zu den TOMs gehören im Hinblick auf den Schutz der personenbezogenen Daten insbesondere die Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Weitergabekontrolle, Eingabekontrolle,

- Auftragskontrolle, Integritäts- und Verfügbarkeitskontrolle, Trennungskontrolle sowie die Sicherung der Betroffenenrechte.
- b) Die bei Vertragsschluss durch den Auftragsverarbeiter mitgeteilten TOMs definieren das vom Auftragsverarbeiter geschuldete Minimum des Sicherheitsniveaus. Die TOMs dürfen entsprechend dem technischen und rechtlichen Fortschritt weiterentwickelt und durch adäquate Schutzmaßnahmen ersetzt werden, sofern sie das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschreiten und wesentliche Änderungen dem Auftraggeber mitgeteilt werden. Die Beschreibung der Maßnahmen muss so detailliert erfolgen, dass für einen sachkundigen Dritten allein aufgrund der Beschreibung jederzeit zweifelsfrei erkennbar ist, dass das erforderliche gesetzliche Datenschutzniveau und das definierte Minimum des Sicherheitsniveaus nicht unterschritten werden.
 - c) Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten befassten Mitarbeitern, Beauftragten und anderen für den Auftragsverarbeiter tätigen Personen untersagt ist, die personenbezogenen Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Der Auftragsverarbeiter stellt ferner sicher, dass die zur Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befugten Personen in die gesetzlichen sowie sich aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag ergebenden Datenschutzbestimmungen eingewiesen und auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit verpflichtet worden sind oder einer entsprechenden und angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Der Auftragsverarbeiter trägt dafür Sorge, dass zur Auftragsverarbeitung eingesetzte Personen hinsichtlich der Erfüllung der Datenschutzanforderungen laufend angemessen angeleitet und überwacht werden.
 - d) Der Auftragsverarbeiter sorgt dafür, dass die bei ihm zur Verarbeitung eingesetzten Personen im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten und Einhaltung gesetzlicher Datenschutzvorschriften angemessen häufig an wiederkehrenden Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen teilnehmen.
 - e) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten außerhalb der Betriebsstätte des Auftragsverarbeiters (z. B. im Home- oder Mobileoffice oder bei Fernzugriff) ist zulässig, sofern die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen und dokumentiert werden, die den Besonderheiten dieser Verarbeitungssituationen in angemessener Weise Rechnung tragen und insbesondere auch eine ausreichende Kontrolle der Datenverarbeitung ermöglichen (z. B. Abschluss einer Vereinbarung über Datenschutz im Home- und Mobile-Office mit Mitarbeitern). Der Auftragsverarbeiter legt dem Auftraggeber eine Dokumentation der implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen für derartige Home-, Mobile oder andere Fernverarbeitungen auf Anfrage vor.
 - f) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf Privatgeräten der Beschäftigten des Auftragsverarbeiters und Beauftragten ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig.
 - g) Sofern durch gesetzliche Vorgaben erforderlich, benennt der Auftragsverarbeiter eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Datenschutzbeauftragte Person. Der Auftragsverarbeiter teilt dem

- Auftraggeber die Kontaktinformationen der Datenschutzbeauftragten sowie spätere Änderungen mit.
- h) Die im Auftrag durchgeführten Verarbeitungsprozesse werden vom Auftragsverarbeiter in einem angemessenen Umfang, in einem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten gesondert dokumentiert und dem Auftraggeber auf Anforderung bereitgestellt.
 - i) Die im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrag überlassene Daten sowie Datenträger und sämtliche hiervon gefertigten Kopien, verbleiben im Eigentum, bzw. in Inhaberschaft des Auftraggebers, unterliegen der Verfügungsherrschaft des Auftraggebers, sind durch den Auftragsverarbeiter sorgfältig zu verwahren, vor Zugang durch unberechtigte Dritte zu schützen und dürfen nur mit Zustimmung des Auftraggebers vernichtet werden. Die Vernichtung hat datenschutzgerecht und so zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung auch von Restinformationen mit vertretbarem Aufwand nicht mehr möglich und nicht zu erwarten ist. Kopien von Daten dürfen nur erstellt werden, wenn sie zur Erfüllung der Leistungshaupt- und Nebenpflichten des Auftragsverarbeiters gegenüber dem Auftraggeber erforderlich sind (z. B. Backups) und das vertragliche sowie das gesetzliche Datenschutzniveau gewährleistet werden.
 - j) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, eine nach diesem Auftragsverarbeitungsvertrag unverzüglich herbeizuführende Rückgabe bzw. Löschung der Daten und Datenträger auch bei Unterauftragsverarbeitern herbeizuführen.
 - k) Der Auftragsverarbeiter hat den Nachweis, einer im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages ordnungsgemäß erfolgten Vernichtung, bzw. Löschung von Daten und Dateien zu führen und auf Verlangen dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.
 - l) Die Einrede eines Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der im Auftrag verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.
 - m) Der Auftragsverarbeiter führt im angemessenen Umfang den regelmäßigen Nachweis der Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere der vollständigen Umsetzung der vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie ihrer Wirksamkeit (z. B. durch regelmäßige Kontrollen, Prüfungen, etc.). Der Nachweis ist dem Auftraggeber auf Anforderung zu überlassen. Der Nachweis kann durch genehmigte Verhaltensregeln oder ein genehmigtes Zertifizierungsverfahren erbracht werden.
 - n) Soweit die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftragsverarbeiters oder den gesetzlichen Anforderungen nicht oder nicht mehr genügen, benachrichtigt der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber unverzüglich.
 - o) Die bereits zum Abschluss dieses Auftragsverarbeitungsvertrages bestehenden technischen- und organisatorische Maßnahmen, werden vom Auftragsverarbeiter im **Anhang „Technische- und organisatorische Maßnahmen“** aufgeführt und von dem Auftraggeber akzeptiert.

6. Informationspflichten und Mitwirkungspflichten des Auftragsverarbeiters

- a) Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Zustimmung durch den Auftraggeber oder im Fall zwingender gesetzlicher Pflichten, gerichtlicher oder gesetzlicher Informationen erteilen. Wendet sich eine betroffene Person an den Auftragsverarbeiter und macht ihre Betroffenenrechte geltend (insbesondere Rechte auf Auskunft oder Berichtigung, bzw. Löschung personenbezogener Daten), wird der Auftragsverarbeiter die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragsverarbeiter leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter und unterstützt den Auftraggeber im Rahmen der Zumutbarkeit und Möglichkeit. Der Auftragsverarbeiter haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird, soweit dies nicht von dem Auftragsverarbeiter zu vertreten ist.
- b) Der Auftragsverarbeiter hat den Auftraggeber unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn der Auftragsverarbeiter im Hinblick auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Einhaltung von Bestimmungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages und/ oder einschlägiger Datenschutzvorschriften feststellt. Der Auftragsverarbeiter trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der personenbezogenen Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Auftraggeber ab.
- c) Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftragsverarbeiter tätig wird und deren Tätigkeit die für den Auftraggeber verarbeiteten Daten betreffen kann. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Auftraggeber bei der Wahrnehmung seiner Pflichten (insbesondere zur Auskunfts- und Duldung von Kontrollen) gegenüber Aufsichtsbehörden.
- d) Sollte die Sicherheit der personenbezogenen Daten des Auftraggebers durch Maßnahmen Dritter (z. B. Gläubiger, Behörden, Gerichte, etc.) gefährdet sein (Pfändung, Beschlagnahme, Insolvenzverfahren, etc.) wird der Auftragsverarbeiter die Dritten unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich bei dem Auftraggeber liegen und nach Rücksprache mit dem Auftraggeber, sofern erforderlich, entsprechende Schutzmaßnahmen ergreifen (z. B. Widersprüche, Anträge, etc. stellen).
- e) Der Auftragsverarbeiter stellt dem Auftraggeber Informationen betreffend die Verarbeitung von Daten im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, die für die Erfüllung von gesetzlichen Pflichten des Auftraggebers (zu denen insbesondere Anfragen Betroffener oder Behörden und die Einhaltung seiner Rechenschaftspflichten einer Datenschutz-Folgenabschätzung gehören können) notwendig sind, zur Verfügung und unterstützt diesen bei der Einhaltung der in Art. 32-36 DSGVO genannten Pflichten.
- f) Die Informationspflichten des Auftragsverarbeiters erstrecken sich zunächst auf Informationen, die dem Auftragsverarbeiter, seinen Beschäftigten und Beauftragten vorliegen. Die Informationen müssen nicht von dritten Quellen beschafft werden, wenn die Beschaffung durch den Auftraggeber im

zumutbaren Rahmen erfolgen könnte und keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.

- g) Der Auftragsverarbeiter muss Einhaltung seiner sich aus der Auftragsverarbeitung ergebenden vertraglichen und gesetzlichen Pflichten jederzeit mit geeigneten Mitteln nachweisen können.

7. Maßnahmen bei Gefährdung oder Verletzung des Datenschutzes

- a) Für den Fall, dass der Auftragsverarbeiter Tatsachen feststellt, welche die Annahme begründen, dass der Schutz der für den Auftraggeber verarbeiteten personenbezogenen Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 12 DSGVO verletzt sein könnte, hat der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber unverzüglich und vollständig zu informieren, unverzüglich erforderliche Schutzmaßnahmen zu ergreifen, und bei der Erfüllung der dem Auftraggeber obliegenden Pflichten, insbesondere im Zusammenhang mit der Meldung an zuständige Behörden oder betroffene Personen zu unterstützen.
- b) Die Information über eine (mögliche) Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten hat unverzüglich, grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden ab Kenntniserlangung zu erfolgen.
- c) Die Meldung des Auftragsverarbeiters muss entsprechend Art. 33 Abs. 3 DSGVO, mindestens die folgenden Angaben beinhalten:
 - a. Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der betroffenen Kategorien von Daten und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
 - b. den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer sonstigen Anlauf- oder Kontaktstelle für weitere Informationen;
 - c. eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (z. B. unter Angabe weiterer Details: Identitätsdiebstahl, Vermögensnachteile, etc.);
 - d. eine Beschreibung der vom Auftragsverarbeiter ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen
- d) Ebenfalls unverzüglich mitzuteilen sind erhebliche Störungen bei der Auftragserledigung sowie Verstöße des Auftragsverarbeiters oder der bei ihm beschäftigten Personen oder von ihm Beauftragten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die in diesem Auftragsverarbeitungsvertrag getroffenen Festlegungen.

8. Überprüfungen und Inspektionen

- a) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und der Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrag, insbesondere der TOMs beim Auftragsverarbeiter jederzeit im erforderlichen Umfang selbst oder durch

- Dritte zu kontrollieren und die erforderlichen Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, durchzuführen.
- b) Der Auftragsverarbeiter hat den Auftraggeber bei den Kontrollen und Inspektionen im erforderlichen Rahmen zu unterstützen (z. B. durch Bereitstellung von Personal und Gewährung von Zugangs- und Zugriffsrechten).
 - c) Vor-Ort-Kontrollen erfolgen innerhalb üblicher Geschäftszeiten, sind vom Auftraggeber mit einer angemessenen Frist (mindestens 14 Tage) anzumelden. In Notfällen, d. h., wenn ein Zuwarten die Rechte der Betroffenen und/oder des Auftraggebers für diese in einem nicht zumutbaren Maße gefährden würde, kann eine angemessen kürzere Frist gewählt werden. Umgekehrt kann eine längere Frist erforderlich sein (wenn z. B. umfangreiche Vorbereitungen erfolgen müssen oder während der Urlaubszeit). Die Abweichungen von der Frist sind jeweils von der sie in Anspruch nehmenden Vertragspartei zu begründen.
 - d) Die Kontrollen sind auf den erforderlichen Rahmen beschränkt und müssen auf Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftragsverarbeiters sowie den Schutz von personenbezogenen Daten Dritter (z. B. anderer Kunden oder Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters) Rücksicht nehmen. Vermeidbare Betriebsstörungen sind zu vermeiden. Soweit dem Anlass und Zweck der Prüfung genügend, soll sich eine Kontrolle auf Stichproben beschränken.
 - e) Zur Durchführung der Kontrolle sind nur fachkundige Personen zugelassen, die sich legitimieren können und im Hinblick auf die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie interne Prozesse des Auftragsverarbeiters und personenbezogene Daten zur Vertraulichkeit- und Verschwiegenheit verpflichtet sind. Der Auftragsverarbeiter kann den Nachweis einer entsprechenden Verpflichtung verlangen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragsverarbeiter stehen oder sonst ein begründeter Anlass zur seiner Ablehnung vorliegen, hat der Auftragsverarbeiter gegen diesen ein Einspruchsrecht.
 - f) Statt der Einsichtnahmen und der Vor-Ort-Kontrollen, darf der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber auf eine gleichwertige Kontrolle durch unabhängige Dritte (z. B. neutrale Datenschutzauditoren), Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) oder geeignete Datenschutz- oder IT-Sicherheitszertifizierungen gem. Art. 42 DSGVO verweisen. Dies gilt nur, wenn der Verweis dem Auftraggeber zuzumuten ist und die Art sowie Umfang der Prüfung und Verweise der Art und dem Umfang des berechtigten Kontrollvorhabens des Auftraggebers entsprechen. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, den Auftraggeber über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 41 Abs. 4 DSGVO, den Widerruf einer Zertifizierung gemäß Art. 42 Abs. 7 und jede andere Form der Aufhebung oder wesentlichen Änderung der vorgenannten Nachweise unverzüglich zu unterrichten.
 - g) Der Auftraggeber übt sein Kontrollrecht grundsätzlich nicht häufiger als alle 12 Monate aus, es sei denn ein konkreter Anlass (insbesondere eine Verletzung des Datenschutzes, ein Sicherheitsvorfall oder das Ergebnis einer Auditierung) macht Kontrollen vor Ablauf dieses Zeitraums erforderlich.

9. Unterauftragsverhältnisse

- a) Der Auftraggeber erklärt sich unbeschadet etwaiger Einschränkungen durch den Hauptvertrag ausdrücklich damit einverstanden, dass der Auftragsverarbeiter im Rahmen der Auftragsverarbeitung Unterauftragsverarbeiter einsetzen darf. Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber mit einer angemessenen Vorfrist, die regelmäßig 14 Werktage beträgt, über neue Unterauftragsverarbeiter und gibt dem Auftraggeber die Möglichkeit die Unterauftragsverarbeiter vor deren Einsatz im angemessenen Rahmen überprüfen und beim berechtigten Interesse Einspruch gegen den Einsatz der Unterauftragsverarbeiter erheben zu können. Erhebt der Auftraggeber keinen Einspruch innerhalb der Vorfrist, darf der Unterauftragsverarbeiter eingesetzt werden. Der Auftraggeber macht von seinem Recht auf Einspruch im Hinblick auf die Änderungen nur unter Beachtung der Grundsätze von Treu und Glauben sowie der Angemessenheit und Billigkeit Gebrauch.
- b) Nimmt der Auftragsverarbeiter die Dienste eines Unterauftragsverarbeiters (z. B. eines Subunternehmers) in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des Auftraggebers auszuführen, dann muss er dem Unterauftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags oder eines gesetzlich zulässigen anderen Rechtsinstruments dieselben Datenschutzpflichten zu denen sich der Auftragsverarbeiter in diesem Auftragsverarbeitungsvertrag verpflichtet hat, auferlegen (insbesondere im Hinblick auf die Befolgung von Weisungen, Einhaltung der TOMs, Erteilung von Informationen und Duldung von Kontrollen).
- c) Der Auftragsverarbeiter wählt den Unterauftragsverarbeiter unter besonderer Berücksichtigung der Eignung und der Zuverlässigkeit zur Einhaltung der Pflichten aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag sowie der Eignung der vom Unterauftragsverarbeiter getroffenen TOMs, sorgfältig aus.
- d) Die Weiterleitung von im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten an Unterauftragsverarbeiter ist erst zulässig, wenn der Auftragsverarbeiter sich davon überzeugt hat, dass der Unterauftragsverarbeiter seine Verpflichtungen vollständig erfüllt hat. Die Prüfung ist zu dokumentieren und die Dokumentation dem Auftraggeber auf Aufforderung vorzulegen.
- e) Der Auftragsverarbeiter hat die Einhaltung der Pflichten der Unterauftragsverarbeiter, insbesondere der TOMs regelmäßig, spätestens alle 12 Monate, in einem angemessenen Umfang zu überprüfen. Die Prüfung und ihr Ergebnis sind so nachvollziehbar zu dokumentieren, dass sie für einen fachkundigen Dritten nachvollziehbar sind. Die Dokumentation ist dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen. Statt eigener Überprüfung darf der Auftragsverarbeiter auf eine Überprüfung durch unabhängige Dritte (z. B. neutrale Datenschutzauditoren), Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) oder geeignete Datenschutz- oder IT-Sicherheitszertifizierungen gem. Art. 42 DSGVO verweisen. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, den Auftraggeber über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 41 Abs. 4 DSGVO, den Widerruf einer Zertifizierung gemäß Art. 42 Abs. 7 und jede andere Form der Aufhebung

- oder wesentlichen Änderung der vorgenannten Nachweise beim Subunternehmer unverzüglich zu unterrichten.
- f) Die Verantwortlichkeiten zur Wahrnehmung der Pflichten aus diesem Auftragsverarbeitungsvertrag und aus dem Gesetz sind zwischen dem Auftragsverarbeiter und dem Unterauftragsverarbeiter eindeutig zu regeln und voneinander abzugrenzen.
 - g) Die Rechte des Auftraggebers müssen auch gegenüber den Unterauftragsverarbeitern wirksam ausgeübt werden können. Insbesondere muss der Auftraggeber berechtigt sein, jederzeit in dem, im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages festgelegten Umfang Kontrollen auch bei Unterauftragsverarbeitern durchzuführen oder durch Dritte durchführen zu lassen.
 - h) Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet hierfür der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Auftraggeber.
 - i) Verarbeitungen von personenbezogenen Daten, die keinen direkten Zusammenhang mit der Erbringung der Hauptleistung aus dem Hauptvertrag aufweisen und bei denen der Auftragsverarbeiter die Leistungen Dritter als reine Nebenleistung in Anspruch nimmt um seine geschäftliche Tätigkeit auszuüben (z. B. Reinigungs-, Bewachungs-, Wartungs-, Telekommunikations- oder Transportleistungen) stellen keine Unterauftragsverarbeitung im Sinne der vorstehenden Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages dar. Gleichwohl hat der Auftragsverarbeiter sicher zu stellen, z. B. durch vertragliche Vereinbarungen oder Hinweise und Instruktionen, dass hierbei die Sicherheit der Daten nicht gefährdet wird und die Vorgaben dieses Auftragsverarbeitungsvertrages und der Datenschutzvorschriften eingehalten werden.
 - j) Unterauftragsverhältnisse, die dem Auftraggeber bei Abschluss dieses Auftragsverarbeitungsvertrages mitgeteilt wurden, gelten in dem mitgeteilten Umfang unter Geltung der Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages zu Unterauftragsverhältnissen als genehmigt.
 - k) Die bereits zum Abschluss dieses AV-Vertrages bestehenden Unterauftragsverhältnisse, sind im Kunden-, bzw. Nutzerkonto zugänglich und werden durch den Auftragsverarbeiter aktualisiert.

10. Räumlicher Bereich der Auftragsverarbeitung

- a) Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Auftragsverarbeitung in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (EU) oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz verarbeitet.
- b) Die Verarbeitung darf in Drittstaaten erfolgen, sofern die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind, d. h. insbesondere die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau festgestellt hat; b) auf Grundlage von wirksamen Standardschutzklauseln (sog. Standard Contractual Clauses, SCC); oder c) auf Grundlage von anerkannten verbindlichen internen Datenschutzvorschriften.

- c) Die Genehmigung von Unterauftragsverhältnissen durch den Auftraggeber im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, erstreckt sich auch auf den räumlichen Bereich der Auftragsverarbeitung.
- d) Ort der Speicherung der im Auftrag verarbeiteten Daten: Deutschland

11. Pflichten des Auftraggebers

- a) Der Auftraggeber hat den Auftragsverarbeiter unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen, Weisungen oder Verarbeitungsprozessen Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf datenschutzrechtliche Bestimmungen feststellt.
- b) Die Auftraggeber benennt die zum Empfang von Weisungen berechnigte Ansprechpartner und ist verpflichtet Änderungen der Ansprechpartner oder deren Kontaktinformationen sowie Vertreter im Fall einer nicht vorübergehenden Abwesenheit oder Verhinderung unverzüglich mitzuteilen.
- c) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftragsverarbeiters durch betroffene Personen, dritte Unternehmen, Stellen oder Behörden hinsichtlich etwaiger Ansprüche aufgrund der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, verpflichtet sich der Auftraggeber den Auftragsverarbeiter bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten und unter Berücksichtigung des Verschuldensgrades der Vertragsparteien zu unterstützen.

12. Haftung

Es gelten die gesetzlichen Haftungsregelungen, insbesondere Art. 82 DSGVO sowie im Falle des Einsatzes eines Unterauftragsverarbeiters Art. 28 Abs. 4. S. 2 DSGVO.

13. Laufzeit und Fortgeltung nach Vertragsende

- a) Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag wird mit dessen Unterzeichnung, bzw. Abschluss in einem elektronischen Format wirksam.
- b) Laufzeit und Ende dieses Auftragsverarbeitungsvertrages richten sich nach der Laufzeit und dem Ende des Hauptvertrages.
- c) Der Auftragsverarbeitungsvertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.
- d) Das Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt den Vertragsparteien vorbehalten, insbesondere im Fall eines schwerwiegenden Verstoßes gegen die Pflichten und Vorgaben dieses Auftragsverarbeitungsvertrages und des geltenden Datenschutzrechts. Ein schwerwiegender Verstoß liegt insbesondere vor, wenn der Auftragsverarbeiter die in dem Auftragsverarbeitungsvertrag bestimmten Pflichten und die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen in erheblichem Maße nicht erfüllt oder nicht erfüllt hat.
- e) Der außerordentlichen Kündigung hat bei unerheblichen Pflichtverstößen eine Abmahnung der Verstöße mit angemessener Frist zur Abhilfe voranzugehen, wobei die Abmahnung nicht erforderlich ist, wenn nicht damit zu rechnen ist,

dass die beanstandeten Verstöße behoben werden oder diese derart schwer wiegen, dass ein Festhalten am Auftragsverarbeitungsvertrag der kündigenden Vertragspartei nicht zuzumuten ist.

- f) Die Kündigung dieses Auftragsvertrages, als auch die Aufhebung dieser Formklausel müssen zumindest im elektronischen Format erfolgen.
- g) Die sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag ergebenden Pflichten zum Schutz vertraulicher Informationen gelten auch nach Ende des Auftragsvertrages fort, sofern der Auftragsverarbeiter weiterhin die vom Auftragsverarbeitungsvertrag umfassten personenbezogenen Daten verarbeitet und die Einhaltung der Pflichten für den Auftragsverarbeiter auch nach Vertragsende zumutbar ist.

14. Löschung und Herausgabe von Daten

- a) Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen im Rahmen dieses Auftragsvertrages, wird der Auftragsverarbeiter alle personenbezogenen Daten und deren Kopien (sowie sämtliche im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände), nach Wahl des Auftraggebers entweder vernichten oder zurückgeben, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht; in diesem Fall informiert der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber über die Verpflichtung und deren Umfang, es sei denn dass die Kenntnis der Verpflichtung seitens des Auftraggebers erwartet werden kann. Die Vernichtung, bzw. Löschung hat datenschutzgerecht und so zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung auch von Restinformationen mit vertretbarem Aufwand nicht mehr möglich und nicht zu erwarten ist. Die Einrede eines Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen. Im Hinblick auf die Löschung oder Rückgabe, gelten die Auskunfts-, Nachweis und Kontrollrechte des Auftraggebers entsprechend diesem Auftragsverarbeitungsvertrag.
- b) Dokumentationen, die dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und Sicherstellung der TOMs dienen, sind durch den Auftragsverarbeiter den jeweiligen, ihm bekannten Aufbewahrungs- und Lösungsfristen (oder solchen, die ihm bekannt sein müssten) des Auftraggebers entsprechend, zumindest drei Jahre auch über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Der Auftragsverarbeiter kann die Dokumentationen zu seiner Entlastung dem Auftraggeber bei Vertragsende übergeben.
- c) Der Auftragsverarbeiter darf personenbezogene Daten, die im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden, während der Laufzeit des Auftragsvertragsverhältnisses nicht eigenmächtig, sondern ausschließlich nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen, zurückgeben oder deren Verarbeitung einschränken. Wendet sich eine betroffene Person mit einem entsprechenden Begehren unmittelbar an den Auftragsverarbeiter, wird der Auftragsverarbeiter dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

- d) Der Auftragsverarbeiter hat nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers das Löschkonzept, das Recht auf Vergessenwerden, die Berichtigung personenbezogener Daten sowie, soweit einschlägig, die Datenübertragbarkeit umzusetzen. Sämtliche hierzu durchgeführten Maßnahmen sind vom Auftragsverarbeiter vollständig, nachvollziehbar und revisionssicher zu dokumentieren.
- e) Sämtliche personenbezogenen Daten, Unterlagen sowie Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit den im Hauptvertrag genannten Leistungen in die Verfügungsgewalt des Auftragsverarbeiters gelangt sind, hat der Auftragsverarbeiter entsprechend der jeweiligen Vereinbarung im Einzelfall oder spätestens nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten vollständig, geordnet und in einem gängigen, maschinenlesbaren Format an den Auftraggeber herauszugeben oder zu übermitteln.
- f) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher auf Aufforderung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten personenbezogenen Daten, Unterlagen, erstellten Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie sonstigen Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, nach Wahl des Auftraggebers entweder an diesen herauszugeben oder, nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers, datenschutzkonform zu löschen oder zu vernichten. Gleiches gilt für Test-, Ausschuss- und Altmaterial.
- g) Die Löschung und Vernichtung personenbezogener Daten hat durch den Auftragsverarbeiter datenschutzkonform und nach dem Stand der Technik zu erfolgen. Soweit Datenträger zu vernichten sind, hat die Vernichtung mindestens nach DIN 66399 Teile 1–3 unter Anwendung der vom Auftraggeber festgelegten Schutzklasse und mindestens der Sicherheitsstufe 4 in der jeweils einschlägigen Materialklasse zu erfolgen. Ist eine sofortige Löschung personenbezogener Daten auf Sicherungskopien aufgrund der besonderen Art der Speicherung nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich, sind die betroffenen Daten nach Abstimmung mit dem Auftraggeber unverzüglich für jede weitere Verarbeitung einzuschränken und spätestens mit dem nächsten regulären Lösch- oder Überschreibungszyklus endgültig zu löschen.
- h) Die datenschutzkonforme Löschung und Vernichtung personenbezogener Daten ist durch den Auftragsverarbeiter vollständig, nachvollziehbar und revisionssicher zu protokollieren. Die entsprechenden Lösch- oder Vernichtungsprotokolle sind dem Auftraggeber unaufgefordert und in Textform zu übermitteln. Im Zweifelsfall sind geeignete Maßnahmen zur Löschung oder Vernichtung vor deren Durchführung mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- i) Die vom Auftragsverarbeiter zu erstellenden Lösch- und Vernichtungsprotokolle müssen mindestens die folgenden Angaben enthalten:
 - a. Datum und Uhrzeit der Löschung oder Vernichtung,
 - b. das angewandte Lösch- oder Vernichtungskonzept (Version und Datum),
 - c. die Methode der Datenlöschung oder Vernichtung (Verfahren),
 - d. die betroffenen Systeme, Verfahren und Datenkategorien,
 - e. die angewandte Löschregel,
 - f. die für die Löschung oder Vernichtung verantwortliche Stelle,
 - g. die ausführenden Personen,

- h. die Anzahl der zur Löschung oder Vernichtung vorgesehenen Daten (Summenprotokolle, Zählreports),
 - i. die Anzahl der tatsächlich gelöschten oder vernichteten Daten (Summenprotokolle, Zählreports, Löschlaufberichte),
 - j. eine Bestätigung, dass keine weiteren personenbezogenen Daten, Kopien oder Zugriffsmöglichkeiten beim Auftragsverarbeiter oder bei Unterauftragsverarbeitern verbleiben.
- j) Mit Beendigung des Auftragsverarbeitungsverhältnisses hat der Auftragsverarbeiter sicherzustellen, dass ihm sowie etwaigen Unterauftragsverarbeitern keinerlei Zugriffs- oder Nutzungsmöglichkeiten auf personenbezogene Daten des Auftraggebers verbleiben. Insbesondere sind sämtliche Benutzerkonten, Zugriffsrechte, Zugangsdaten, Authentifizierungs- und Autorisierungsmechanismen, Schnittstellen, Schlüssel oder Token, die einen Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers ermöglichen, unverzüglich zu deaktivieren oder zu löschen. Der Auftragsverarbeiter hat dem Auftraggeber auf Verlangen geeignete Nachweise darüber zur Verfügung zu stellen, dass der Zugriff vollständig entzogen wurde und die Pflichten aus diesem Abschnitt erfüllt sind, einschließlich entsprechender Bestätigungen von eingesetzten Unterauftragsverarbeitern.
- k) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, dem Auftraggeber auch nach Beendigung des Auftragsverarbeitungsverhältnisses alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Pflichten zur Löschung, Vernichtung oder Herausgabe personenbezogener Daten gegenüber Aufsichtsbehörden, Gerichten oder betroffenen Personen nachzuweisen. Der Auftraggeber ist berechtigt, die ordnungsgemäße Durchführung der in diesem Abschnitt geregelten Maßnahmen innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren nach Vertragsende zu überprüfen oder überprüfen zu lassen; der Auftragsverarbeiter hat hierbei in angemessenem Umfang mitzuwirken.
- l) Soweit der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten aufgrund zwingender gesetzlicher Aufbewahrungspflichten über das Ende des Auftragsverarbeitungsverhältnisses hinaus speichern muss, hat er den Auftraggeber hierüber unverzüglich in Textform zu informieren und Art sowie Umfang der jeweiligen Aufbewahrungspflicht darzulegen. Die betroffenen personenbezogenen Daten sind für jede weitere Verarbeitung zu sperren und dürfen ausschließlich zu dem Zweck der Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht verarbeitet werden. Nach Wegfall der Aufbewahrungspflicht sind die betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich nach Maßgabe dieses Abschnitts zu löschen oder zu vernichten und der Löschvorgang entsprechend zu dokumentieren und nachzuweisen.
- m) Die Einrede eines Zurückbehaltungsrechts wird hinsichtlich sämtlicher im Rahmen des Auftragsverarbeitungsverhältnisses verarbeiteten personenbezogenen Daten sowie der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen. Dies gilt unabhängig von etwaigen offenen Forderungen oder sonstigen Ansprüchen des Auftragsverarbeiters gegenüber dem Auftraggeber.
- n) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, sämtliche im Zusammenhang mit der Löschung, Vernichtung, Herausgabe sowie dem Zugriffsentzug erstellten Nachweise, Protokolle und sonstigen Dokumentationen für die Dauer der

gesetzlichen Verjährungs- und Nachweisfristen, mindestens jedoch für einen Zeitraum von drei Jahren nach Beendigung des Auftragsverarbeitungsverhältnisses, aufzubewahren. Auf Verlangen des Auftraggebers sind diese Dokumentationen vollständig und unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

15. Schlussbestimmungen

- a. Die Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragsverarbeiter unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- b. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist der (Wohn)Sitz des Auftragsverarbeiters und sofern vom geltenden Gesetz zwingend vorgesehen, der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder wenn der Auftraggeber im Geltungsbereich des anwendbaren Rechts keinen Gerichtsstand hat. Der Auftragsverarbeiter behält sich vor, Ansprüche an dem gesetzlichen Gerichtsstand geltend zu machen.
- c. Der vorliegende Auftragsverarbeitungsvertrag stellt die vollständige, zwischen den Vertragsparteien getroffene Vereinbarung dar. Nebenabreden bestehen nicht.
- d. Mit Zustandekommen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages werden alle etwaigen früheren Verträge aufgehoben, die zwischen den Vertragsparteien dieses Vertrages abgeschlossen wurden und die die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag regeln, wenn und soweit diese den gleichen Gegenstand der Auftragsverarbeitung betreffen und wenn und soweit zwischen den Vertragsparteien nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- e. Änderungen sowie Ergänzungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages, als auch die Aufhebung dieser Formklausel müssen zumindest im elektronischen Format erfolgen.
- f. Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages zum Datenschutz den Regelungen des Hauptvertrages vor.
- g. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksamen Bestimmungen werden vielmehr im Wege der ergänzenden Auslegung eine solche Regelung ersetzt, die von den Vertragsparteien mit der/den unwirksamen Bestimmung/en erkennbar verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt. Sofern die vorbenannte ergänzende Auslegung aufgrund gesetzlich zwingender Vorgaben nicht möglich ist, werden die Vertragsparteien eine ihr entsprechende Regelung vereinbaren.

Der Auftragsverarbeitungsvertrag wird im elektronischen Format abgeschlossen und ist ohne Unterschriften der Vertragsparteien wirksam.

Anhang A: Gegenstand der Auftragsverarbeitung

Die folgenden Angaben zur Art und zum Zweck der Verarbeitung, der Art der personenbezogenen Daten sowie den Kategorien betroffener Personen, bestimmen den Gegenstand der durch den Auftragsverarbeitungsvertrag geregelten Verarbeitung. Änderungen des Gegenstandes der Verarbeitung und weiterer Verfahrensänderungen sind zwischen den Vertragsparteien gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren.

Personenbezogene Daten des Auftraggebers werden auf Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages zu den folgenden Zwecken verarbeitet:

- a. Kundenmanagement und / oder Kundensupport.
- b. Zum Zwecke der Notenverwaltung durch den Nutzer (Verwaltung der Klassen, Kurse, Listen und Schüler, sowie der Noten)
- c. Sicherung der Datenverfügbarkeit, Durchführung von Backups.
- d. Abrechnung und Verwaltung des Premium-Abonnements.

Zu den auf Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages verarbeiteten Arten und Kategorien von personenbezogenen Daten gehören:

- a. Kontaktdaten des Nutzers (E-Mail-Adresse und Name).
- b. Inhaltsdaten der Schüler (Name, Geschlecht, Bild, Einzelnoten, Punktzahlen, Notendurchschnitte, Zeugnisnoten, pädagogische Notizen, Strichlisten, Abhaklisten, Geldeinsammellisten)
- c. Vertragsdaten (Premium-Status, Premium-Laufzeit, Bezahlmethode etc.).
- d. Zahlungsdaten und Abrechnungsdaten,
- e. Protokolldaten (z.B. Zeitpunkt der Anmeldung).

Zu den durch die Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages betroffenen Personengruppen gehören:

- a. Schüler/ Studenten.
- b. Lehrer, Dozenten, sonstige Nutzer der App.

Die auf Grundlage dieses Auftragsverarbeitungsvertrages verarbeiteten Daten werden aus den im Folgenden genannten Quellen, bzw. im Rahmen genannter Verfahren erhoben oder sonst empfangen:

- a. Eingaben, bzw. Angaben des Auftraggebers.
- b. Erhebung über Schnittstellen zu Diensten anderer Anbieter, wie z.B. WebUntis oder iServ.

Anhang B: Zuständige Personen und Ansprechpartner

Die im folgenden benannten Ansprechpersonen sind für die Erteilung, bzw. den Empfang von Weisungen des Auftraggebers berechtigt. Änderungen der Ansprechpersonen, deren nicht nur vorübergehende Verhinderung oder ihrer Kontaktinformationen müssen der anderen Vertragspartei angezeigt werden.

Zuständige Personen und Ansprechpartner beim Auftraggeber:

{{contact_person}}

Zuständige Personen und Ansprechpartner beim Auftragsverarbeiter:

Daniel Weiss

Anhang C: Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Es wird für die konkrete Verarbeitung und die in ihrem Rahmen verarbeiteten personenbezogenen Daten ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau Gewähr geleistet. Dazu werden insbesondere die Schutzziele der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit 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.

Organisatorische Maßnahmen

Es sind organisatorische Maßnahmen ergriffen worden, die ein angemessenes Datenschutzniveau und dessen Aufrechterhaltung gewährleisten.

- a. Der Auftragsverarbeiter hat ein angemessenes Datenschutzmanagementsystem, bzw. ein Datenschutzkonzept implementiert und gewährleistet dessen Umsetzung.
- b. Eine geeignete Organisationsstruktur für die Datensicherheit und Datenschutz ist vorhanden und die Informationssicherheit ist integriert in unternehmensweite Prozesse und Verfahren integriert.
- c. Es sind interne Sicherheitsricht- bzw. -leitlinien definiert, die unternehmensintern gegenüber Mitarbeitern als verbindliche Regeln kommuniziert werden.
- d. Es werden regelmäßig und auch anlasslos System- und Sicherheitstests, wie z. B. Code-Scan und Penetrationstests, durchgeführt.
- e. Regelmäßige anlasslose Auswertung der Log-Dateien zur Erkennung von ungewöhnlichen Einträgen.
- f. Die Entwicklung des Standes der Technik und sowie der Entwicklungen, Bedrohungen und Sicherheitsmaßnahmen werden fortlaufend beobachtet und in geeigneter Art und Weise auf das eigene Sicherheitskonzept abgeleitet.
- g. Es besteht ein Konzept, das die Wahrung der Betroffenenrechte durch den Auftraggeber gewährleistet (insbesondere im Hinblick auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, Datentransfer, Widerrufe & Widersprüche). Zu dem Konzept gehört die Unterrichtung der Mitarbeiter über die Informationspflichten gegenüber dem Auftraggeber, Einrichtung von Umsetzungsverfahren und die Benennung zuständiger Personen sowie regelmäßige Kontrolle und Evaluierung der ergriffenen Maßnahmen.
- h. Es besteht ein Konzept, das eine unverzügliche und den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Reaktion auf Gefährdungen und

Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten gewährleistet. Zu dem Konzept gehört die Unterrichtung der Mitarbeiter über die Informationspflichten gegenüber dem Auftraggeber, Einrichtung von Umsetzungsverfahren und die Benennung zuständiger Personen sowie regelmäßige Kontrolle und Evaluierung der ergriffenen Maßnahmen.

- i. Sicherheitsvorkommnisse werden konsequent dokumentiert, auch wenn sie nicht zu einer externen Meldung (z. B. an die Aufsichtsbehörde, betroffene Personen) führen (sogenanntes "Security Reporting").
- j. Dienstleister, die zur Erfüllung nebengeschäftlicher Aufgaben herangezogen werden (Wartungs-, Wach-, Transport- und Reinigungsdienste, freie Mitarbeiter, etc.), werden sorgfältig ausgesucht und es wird sichergestellt, dass sie den Schutz personenbezogener Daten beachten. Sofern die Dienstleister im Rahmen ihrer Tätigkeit Zugang zu personenbezogenen Daten des Auftraggebers erhalten oder sonst das Risiko eines Zugriffs auf die personenbezogenen Daten besteht, werden sie speziell auf Verschwiegenheit und Vertraulichkeit verpflichtet.
- k. Der Schutz von personenbezogenen Daten wird unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der mit der Verarbeitung verbundenen Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen bereits bei der Entwicklung, bzw. Auswahl von Hardware, Software sowie Verfahren, entsprechend dem Prinzip des Datenschutzes durch Technikgestaltung und durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen berücksichtigt.
- l. Eingesetzte Software und Hardware wird stets auf dem aktuell verfügbaren Stand gehalten und Softwareaktualisierungen werden ohne Verzug innerhalb einer angesichts des Risikogrades und eines eventuellen Prüfnotwendigkeit angemessenen Frist ausgeführt. Es wird keine Software und Hardware eingesetzt, die von den Anbietern im Hinblick auf Belange des Datenschutzes- und Datensicherheit nicht mehr aktualisiert wird (z. B. abgelaufene Betriebssysteme).
- m. Standardsoftware und entsprechende Updates werden nur aus vertrauenswürdigen Quellen bezogen.
- n. Es liegt ein den Datenschutzanforderungen der Auftragsverarbeitung und dem Stand der Technik entsprechendes Lösch- und Entsorgungskonzept vor. Die physische Vernichtung von Dokumenten und Datenträgern erfolgt datenschutzgerecht und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben, Branchenstandards und dem Stand der Technik entsprechenden Industrienormen (z. B. nach DIN 66399). Mitarbeiter wurden über gesetzliche Voraussetzungen, Löschfristen und soweit zuständig, über Vorgaben für die Datenvernichtung oder Gerätevernichtung durch Dienstleister unterrichtet.
- o. Die Verarbeitung der Daten des Auftraggebers, die nicht entsprechend den Vereinbarungen dieses Auftragsverarbeitungsvertrages gelöscht

wurden (z. B. in Folge der gesetzlichen Archivierungspflichten), wird im erforderlichen Umfang durch Sperrvermerke und/oder Aussonderung eingeschränkt.

Datenschutz auf Mitarbeiterebene

Es sind Maßnahmen ergriffen worden, die gewährleisten, dass die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigten Mitarbeiter, über die datenschutzrechtlich nötige Sachkenntnis und Zuverlässigkeit verfügen.

- a. Mitarbeiter werden auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit (Datenschutzgeheimnis) verpflichtet.
- b. Mitarbeiter werden im Hinblick auf den Datenschutz entsprechend den Anforderungen ihrer Funktion sensibilisiert und unterrichtet. Die Schulung und Sensibilisierung wird in angemessenen Zeitabständen oder wenn es die Umstände erfordern wiederholt.
- c. Die an Mitarbeiter ausgegebene Schlüssel, Zugangskarten oder Codes sowie im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten erteilte Berechtigungen, werden nach deren Ausscheiden aus den Diensten des Auftragsverarbeiters, bzw. Wechsel der Zuständigkeiten eingezogen, bzw. entzogen.
- d. Mitarbeiter werden verpflichtet, ihre Arbeitsumgebung aufgeräumt zu hinterlassen und so insbesondere den Zugang zu Unterlagen oder Datenträgern mit personenbezogenen Daten zu verhindern (Clean Desk Policy).

Zutrittskontrolle

Es sind Maßnahmen zur physischen Zutrittskontrolle ergriffen worden, die es Unbefugten verwehren, sich den Systemen, Datenverarbeitungsanlagen oder Verfahren physisch zu nähern, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden.

- a. Es werden, bis auf die Arbeitsplatzrechner und mobile Geräte, keine Datenverarbeitungsanlagen in den eigenen Geschäftsräumlichkeiten unterhalten. Die Daten des Auftraggebers werden bei externen Server-Anbietern unter Beachtung der Vorgaben für Auftragsverarbeitung gespeichert.
- b. Mitarbeiter werden verpflichtet, Geräte zu sperren oder sie besonders zu sichern, wenn sie ihre Arbeitsumgebung oder die Geräte verlassen.
- c. Unterlagen (Akten, Dokumente, etc.) werden sicher, z. B. in Aktenschränken oder sonstigen angemessen gesicherten Containern aufbewahrt und angemessen vor Zugriff durch unbefugte Personen gesichert.
- d. Datenträger werden sicher aufbewahrt und angemessen vor Zugriff durch unbefugte Personen gesichert.

Verschlüsselung der Nutzerdaten

Die Daten der Nutzer werden bis auf wenige Ausnahmen (z.B. E-Mail-Adresse des Nutzers und Name des Nutzers) Ende-zu-Ende verschlüsselt unter Anwendung des Zero-Knowledge-Prinzips. Das bedeutet, dass die Daten auf den Endgeräten der Nutzer nur verschlüsselt gespeichert werden und der zugehörige Schlüssel das Gerät nie verlässt. Ein Entschlüsseln der auf dem Server liegenden Daten ist somit nicht möglich.

Zugangskontrolle

Es sind Maßnahmen zur elektronischen Zugangskontrolle ergriffen worden, die gewährleisten, dass ein Zugang (d. h. bereits die Möglichkeit der Nutzung, Verwendung oder Beobachtung) durch Unbefugte zu Systemen, Datenverarbeitungsanlagen oder Verfahren verhindert wird.

- a. Ein Passwortkonzept legt fest, dass Passwörter eine dem Stand der Technik und den Anforderungen an Sicherheit entsprechende Mindestlänge und Komplexität haben müssen.
- b. Sämtliche Datenverarbeitungsanlagen sind passwortgeschützt.
- c. Passwörter werden grundsätzlich nicht im Klartext gespeichert und nur gehashed oder verschlüsselt übertragen.
- d. Zugangsdaten werden, wenn deren Benutzer das Unternehmen oder Organisation des Auftragsverarbeiters verlassen haben, gelöscht oder deaktiviert.
- e. Es wird auf dem aktuellen Stand gehaltene Anti-Viren-Software eingesetzt.
- f. Einsatz von Software-Firewall(s).

Interne Zugriffskontrolle und Eingabekontrolle (Berechtigungen für Benutzerrechte auf Zugang zu und Änderung von Daten)

Es sind Maßnahmen zur Zugriffskontrolle ergriffen worden, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Ferner sind Maßnahmen zur Eingabekontrolle ergriffen worden, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert, entfernt oder sonst verarbeitet worden sind.

- a. Ein Rechte- und Rollenkonzept (Berechtigungskonzept) sorgt dafür, dass der Zugriff auf personenbezogenen Daten nur für einen nach

Erforderlichkeitsmaßstäben ausgewählten Personenkreis und nur in dem erforderlichen Umfang möglich ist.

- b. Das Rechte- und Rollenkonzept (Berechtigungskonzept) wird regelmäßig, innerhalb einer angemessenen zeitlichen Frequenz sowie wenn ein Anlass es erfordert (z. B. Verstöße gegen die Zugriffsbeschränkungen), evaluiert und bei Bedarf aktualisiert.
- c. Die Tätigkeiten der Administratoren werden im Rahmen rechtlich zulässiger Möglichkeiten und im Rahmen technisch vertretbaren Aufwandes angemessen überwacht und protokolliert.
- d. Es wird sichergestellt, dass nachvollziehbar ist, welche Beschäftigten oder Beauftragten auf welche Daten wann Zugriff hatten (z. B. durch Protokollierung der Softwarenutzung oder Rückschluss aus den Zugriffszeiten und dem Berechtigungskonzept).

Weitergabekontrolle

Es sind Maßnahmen zur Weitergabekontrolle ergriffen worden, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträgern nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

- a. Beim Zugriff auf betriebsinterne Systeme von außen (z. B. bei Fernwartung), werden verschlüsselte Übertragungstechnologien verwendet (z. B. VPN).
- b. Die Übermittlung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Auftraggebers über Onlineangebote (Webseiten, Apps, etc.), erfolgt geschützt mittels einer TLS oder einer gleichwertig sicheren Verschlüsselung.

Auftragskontrolle, Zweckbindung und Trennungskontrolle

Es sind Maßnahmen zur Auftragskontrolle ergriffen worden, die sicherstellen, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden. Die Maßnahmen gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten des Auftraggebers getrennt verarbeitet werden und keine Vermengung, Verschnitt oder sonstige dem Auftrag widersprechende gemeinsame Verarbeitung dieser Daten erfolgt.

- a. Die für den Auftraggeber durchgeführten Verarbeitungsprozesse werden in einem angemessenen Umfang, in einem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten gesondert dokumentiert.

- b. Sorgfältige Auswahl von Unterauftragsverarbeitern und sonstigen Dienstleistern.
- c. Mitarbeiter und Beauftragte werden verständlich und deutlich über die Weisungen des Auftraggebers und den zulässigen Verarbeitungsrahmen informiert und entsprechend instruiert. Eine gesonderte Information und Instruktion sind nicht erforderlich, wenn die Einhaltung des zulässigen Rahmens ohnehin, z. B. aufgrund anderweitiger Vereinbarungen oder betrieblicher Übung, verlässlich zu erwarten ist.
- d. Die Einhaltung von Weisungen des Auftraggebers und des zulässigen Rahmens der Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch Mitarbeiter und Beauftragte wird in angemessenen Abständen überprüft.
- e. Die für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers geltenden Löschfristen werden innerhalb des Löschkonzepts des Auftragsverarbeiters, sofern erforderlich gesondert, dokumentiert.
- f. Die personenbezogenen Daten des Auftraggebers werden von Daten anderer Verarbeitungsverfahren des Auftragsverarbeiters logisch getrennt verarbeitet und vor unberechtigtem Zugriff oder Verbindung oder Verschneidung mit anderen Daten geschützt (z. B. in unterschiedlichen Datenbanken oder durch angemessene Attribute).
- g. Produktiv- und Testdaten werden streng getrennt voneinander in unterschiedlichen Systemen gespeichert. Die Produktivsysteme werden getrennt und unabhängig von den Entwicklungs- und Testsystemen betrieben.

Sicherung der Integrität und Verfügbarkeit von Daten sowie der Belastbarkeit von Verarbeitungssystemen

Es sind Maßnahmen ergriffen worden, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind und in Notfällen zügig wiederhergestellt werden können.

- a. Es werden ausfallsichere Serversysteme und Dienste eingesetzt, die doppelt, bzw. mehrfach ausgelegt sind.
- b. Die personenbezogenen Daten werden bei externen Hosting-Anbietern gespeichert. Die Hosting-Anbieter werden sorgfältig ausgewählt und erfüllen die Vorgaben an den Stand der Technik, im Hinblick den Schutz vor Schäden durch Brand, Feuchtigkeit, Stromausfälle, Katastrophen, unerlaubte Zugriffe sowie an Datensicherung und Patchmanagement, als auch an die Gebäudesicherung.
- c. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt auf Datenverarbeitungssystemen, die einem regelmäßigen und dokumentierten Patch-Management unterliegen, d. h. insbesondere regelmäßig aktualisiert werden.

- d. Die zur Verarbeitung eingesetzten Serversysteme verfügen über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), die gegen Ausfälle angemessen gesichert ist und ein geregeltes Herunterfahren in Notfällen ohne Datenverlust sicherstellt.
- e. Die zur Verarbeitung eingesetzten Serversysteme verfügen über einen angemessenen Brandschutz (Feuer- und Rauchmeldeanlagen sowie entsprechende Feuerlöschvorrichtungen oder Feuerlöschgeräte).
- f. Es werden Serversysteme eingesetzt, die über einen Schutz vor Feuchtigkeitsschaden (z. B. Feuchtigkeitssmelder) verfügen.
- g. Die Datensätze des Auftraggebers werden systemseitig vor versehentlicher Änderung oder Löschung geschützt (z. B. durch Zugriffsbeschränkungen, Sicherheitsabfragen und Backups).
- h. Es werden Serversysteme und Dienste eingesetzt, die über ein angemessenes, zuverlässiges und kontrolliertes Backup- & Wiederherstellungskonzept verfügen.

Anhang D: Unterauftragsverarbeiter

Der Auftragsverarbeiter setzt die folgenden Unterauftragsverarbeiter im Rahmen der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber ein:

- **Supabase:** Cloud-basierte Plattform, die Entwicklern eine Reihe von Tools zur Erstellung und Skalierung von Anwendungen bietet; zu den Funktionen gehören: Authentifizierung (sichere Möglichkeit, der Anwendung eine Authentifizierung hinzuzufügen, mit Unterstützung für mehrere Authentifizierungsanbieter, passwortlose Anmeldung, Anmeldung über soziale Netzwerke und Multi-Faktor-Authentifizierung), Echtzeit-Datenbank, APIs (Schnittstellen mit integrierter Unterstützung für Zugriffskontrolle, Filterung, Sortierung und Paginierung sowie serverlose Funktionen), Storage (Dateispeicherdienste in der Cloud mit Unterstützung für Objekt- und relationale Speicherung, Bildgrößenänderung und serverseitiges Rendering) und Analytics (Analysedienste zur Messung des Nutzerverhaltens und der Anwendungsnutzung mit Unterstützung für benutzerdefinierte Ereignisverfolgung, Kohortenanalyse und Nutzersegmentierung sowie Integration mit anderen Analyseplattformen); **Dienstanbieter:** Supabase, Inc., 970 Toa Payoh North #07-04, Singapore 318992; **Website:** <https://supabase.com/>; **Datenschutzerklärung:** <https://supabase.com/privacy>. **Auftragsverarbeitungsvertrag:** <https://supabase.com/legal/dpa>.
- **Helpscout:** Als Unterauftragsverarbeiter wird die Help Scout (helpscout.com) eingesetzt. Help Scout ist ein cloudbasierter SaaS-Anbieter für Kundenservice- und Helpdesk-Software. Die Dienste umfassen die Bereitstellung gemeinsamer Support-Postfächer, Ticket- und Fallmanagement, Speicherung und Verwaltung von Kundenkommunikation (E-Mails, Anhänge, Notizen), Kontakt- und Profildatenverwaltung, Wissensdatenbank-/Help-Center-Hosting sowie Reporting- und Automatisierungsfunktionen. Dabei verarbeitet Help Scout personenbezogene Daten im Auftrag durch Erheben, Speichern, Strukturieren, Übermitteln, Bereitstellen und Löschen von Kommunikations- und Kontaktdaten sowie sonstigen supportbezogenen Informationen. Die Verarbeitung erfolgt im Rahmen von Hosting, Betrieb und technischer Bereitstellung der Plattform; **Dienstanbieter:** Help Scout PBC, PMB 78505, PO Box 55071, Boston, MA 02205, USA; **Website:** <https://www.helpscout.com>. **Datenschutzerklärung:** <https://www.helpscout.com/company/legal/privacy/>.
- **Gmail:** E-Mail-Versand und -Empfang, Speicherung von Kontakten im Adressbuch, Filterregeln zur Sortierung eingehender E-Mails, Spam- und Virenschutz, Cloud-Speicher für Anhänge und andere Inhalte; **Dienstanbieter:** Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; **Website:** <https://workspace.google.com/gmail/>. **Datenschutzerklärung:** <https://policies.google.com/privacy>.
- **Cloudflare:** Dienst, mit dessen Hilfe Inhalte eines Onlineangebotes, insbesondere große Mediendateien, wie Grafiken oder Programm-Skripte mit Hilfe regional verteilter und über das Internet verbundener Server, schneller

und sicherer ausgeliefert werden können. Darüber hinaus bietet er Serverless Functions, die als Backend dienen können; **Dienstanbieter:** Cloudflare, Inc., 101 Townsend St, San Francisco, CA 94107, USA; **Website:**

<https://www.cloudflare.com>; **Datenschutzerklärung:**

<https://www.cloudflare.com/privacypolicy/>. **Auftragsverarbeitungsvertrag:**

<https://www.cloudflare.com/cloudflare-customer-dpa/>.

- **Stripe:** Zahlungsdienstleistungen (technische Anbindung von Online-Bezahlmethoden); **Dienstanbieter:** Stripe, Inc., 510 Townsend Street, San Francisco, CA 94103, USA; **Website:** <https://stripe.com>. **Datenschutzerklärung:** <https://stripe.com/de/privacy>.
- **Apple App Store:** App- und Softwareverkaufsplattform; **Dienstanbieter:** Apple Inc., Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA; **Website:** <https://www.apple.com/de/app-store/>. **Datenschutzerklärung:** <https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/>.
- **Google Play:** App- und Softwareverkaufsplattform; **Dienstanbieter:** Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; **Website:** <https://play.google.com/store/apps?hl=de>. **Datenschutzerklärung:** <https://policies.google.com/privacy>.
- **Microsoft Store:** App- und Softwareverkaufsplattform; **Dienstanbieter:** Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland; **Website:** <https://www.microsoft.com/de-de/store/b/sale>. **Datenschutzerklärung:** <https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement>, Sicherheitshinweise: <https://www.microsoft.com/de-de/trustcenter>.