

## Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung

zwischen

- nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

CTO Software GmbH  
Theaterstr. 16  
52062 Aachen  
vertreten durch den Geschäftsführer  
Herrn Gilbert Kuhnert

- nachstehend CTO Software genannt -

### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags a. Gegenstand des Auftrags

Gegenstand des Auftrags sind die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der EU-DSGVO. Diese erfolgt durch die CTO Software, im Regelfall bei der Wahrnehmung der Fernwartung, Durchführung von Datenanalyse zur Fehlerbehebung und zur Datenreparatur sowie zur Durchführung von Systemupdates oder beim Einspielen von sonderangepasster Software.

Der Regelfall wird die Einsichtnahme von personenbezogenen Daten im Rahmen der vorgenannten Tätigkeiten sein. Eine Erhebung, Veränderung oder Löschung von Daten durch CTO Software erfolgt nur im Rahmen einer Fehlerbehebung. Sofern CTO Software bei der Auswertung von personenbezogenen Daten Hilfestellung leistet, werden damit gewöhnlich keine weiteren personenbezogenen Daten generiert bzw. erhoben.

Sofern weitere Arbeiten vereinbart sind, sind diese im folgenden aufgeführt:

### b. Dauer des Auftrags und Kündigung Bitte wählen Sie die von Ihnen gewünschte Dauer bzw. Kündigungsart

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit des Update- & Supportvertrages. Eine separate Kündigung dieser Vereinbarung ist nicht notwendig, sie erlischt mit dem Vertragsende des Update- & Supportvertrages.

Der Auftrag wird zur einmaligen Ausführung erteilt und endet unmittelbar nach deren Abschluß ohne separate Kündigung. (bitte hier ankreuzen, wenn Sie keinen Update- & Supportvertrag abgeschlossen haben und CTO Software keinen dauerhaften Auftrag erteilen möchten)

Der Auftrag ist unbefristet erteilt und kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende (also spätestens am 30./31. eines Monats zum Ende des nächsten Monats) gekündigt werden. Die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

### c. fristlose Kündigung

Eine fristlose Kündigung ist möglich im Falle eines schwerwiegenden Verstoßes der jeweils anderen Vertragspartei. Ein Verstoß ist insbesondere dann schwerwiegend, wenn eine Seite ihre Pflichten in erheblichem Maße nicht erfüllt oder erfüllt hat. Bei einfachen Verstößen ist der anderen Seite eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen. Besteht ein Update- und Supportvertrag, so besteht für die berechtigterweise kündigende Vertragspartei auch ein Sonderkündigungsrecht für den Update- und Supportvertrag.

### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts a. Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten

CTO Software wird Daten, u.a. auch personenbezogene Daten, des Auftraggebers einsehen und ggf. verändern, um die Lauffähigkeit der von CTO Software vertriebenen Programme zu überprüfen bzw. wiederherzustellen. Als Veränderung ist sowohl die Änderung von personenbezogenen Daten selbst (z.B. Änderung einer PLZ) wie auch die Neuordnung, Organisation, Speicherung, Datensicherung oder Löschung zu verstehen.

Ausgangspunkt für diese Handlungen ist stets der Wunsch des Auftraggebers nach technischer Hilfe durch CTO Software, die er durch Telefonanruf (in

seltenen Fällen E-Mail) einleitet und dabei die Fernwartung ermöglicht, indem er ID und Passwort der Fernwartungssoftware mitteilt. Dem gesamten Handeln der CTO Software kann der Auftraggeber online auf dem Bildschirm folgen und einen Abbruchwunsch entweder selbst durchführen, indem er die Fernwartungssoftware beendet oder per Telefon seinen Wunsch äußert. Einen unbeaufsichtigten Zugriff kann die CTO Software ohne Mitwirkung des Auftraggebers nicht einleiten.

Die Datenverarbeitung erfolgt entweder auf Wunsch des Kunden, weil er diese alleine nicht bewerkstelligt bekommt (z.B. Unwissenheit über die Bedienung und Wunsch nach Vorführung anhand eines realen Datensatzes) oder weil ein Datensatz beschädigt ist und nur Veränderung oder Löschung die Fortsetzung der Software ermöglicht.

Sofern CTO Software dabei zusätzliche Daten dem Datensatz hinzufügt, erfolgt dies auf Wunsch und nach Anweisung des Auftraggebers. CTO Software wird selbst keine neuen Daten zur Verarbeitung zur Verfügung stellen. Eine Verarbeitung erfolgt im Regelfall also nur in dem Umfang, dass Hilfestellung bei Auswertemöglichkeiten gegeben wird, die die Software bietet und vom Anwender selbst auswertbar wäre. Dies schließt den Export von Daten ein, um diese in anderen Softwareprodukten weiter zu nutzen. Eine direkte Nutzung für den Auftraggeber in Fremdprogrammen führt CTO Software selbst aber nicht durch.

Ausnahmen und/oder Erweiterungen sind im folgenden beschrieben:

Die Verarbeitung und Nutzung der Daten durch die CTO Software findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland oder in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen des Kapitel V Der DSGVO erfüllt sind.

## b. Art der Daten

CTO Software erhält während der Dauer der Auftragsdatenverarbeitung Einblick und die Möglichkeit der Veränderung bezüglich folgender, zumindest teilweise personenbezogener Datenarten:

- Personenstammdaten (Namen, Adressen, Kontaktdaten wie Tel.Nr. & E-Mail-Adresse)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten

Evtl. zusätzlich:

Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen; bitte ankreuzen, wenn von Ihnen z.B. in den Infofeldern hinterlegt)

biometrische Daten (bitte ankreuzen, wenn Sie Fotos Ihrer Kunden hinterlegt haben)

## c. Kreis der Betroffenen

Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen umfasst (bitte kreuzen Sie an, welche personenbezogenen Daten in Ihrer Software hinterlegt sind):

- Kunden
- Interessenten
- Abonnenten
- Beschäftigte
- Lieferanten
- Handelsvertreter
- Ansprechpartner

weitere (bitte auflühren)

### 3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

CTO Software stellt dem Auftraggeber vor oder spätestens mit der Auftragsvergabe eine Dokumentation zur Verfügung, die die technischen und organisatorischen Maßnahmen enthält, die seitens CTO Software zur Einhaltung des Datenschutzes getroffen werden.

Bei diesen Maßnahmen handelt es sich um nicht auftragspezifische Maßnahmen hinsichtlich der Organisations-, Zutritts-, Zugangs-, Zugriffs- und Weitergabekontrolle und der Einhaltung des Trennungsgebots.

Weiter sind ggf. auftragspezifische Maßnahmen enthalten, die z.B. die Art des Datenaustauschs bzw. der Bereitstellung von Daten, die Umstände der Verarbeitung etc. behandeln.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es CTO Software gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. CTO Software hat auf Anforderung die Angaben nach Art. 37 ff. DSGVO dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

Diese Maßnahmen werden Grundlage des Auftrags, wenn der Auftraggeber diese akzeptiert hat. Die Maßnahmen gelten als akzeptiert, wenn Ihnen nicht schriftlich widersprochen wurde.

Im Falle eines Widerspruchs werden die Parteien eine einvernehmliche Lösung suchen, die dann entsprechend umzusetzen ist. Hierbei ist die Verhältnismäßigkeit bezüglich der geforderten Stufe der Datensicherheit und der Art der Daten zu wahren.

Wenn die festgelegten Sicherheitsmaßnahmen dem gewünschten oder gesetzlich geforderten Niveau des Auftraggebers nicht mehr genügen, hat er die CTO Software davon umgehend zu unterrichten und die Sicherheitsmaßnahmen neu zu verhandeln.

### 4. Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Die CTO Software wird nur nach Weisung des Auftraggebers die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen oder zu sperren. Ist eine Datenreparatur nicht anders als durch Löschung oder Veränderung bestimmter Daten möglich und verweigert der Auftraggeber die Zustimmung, so wird CTO Software von allen Verpflichtungen frei, die durch eine nicht erfolgreiche Datenreparatur sich ggf. in Verbindung mit dem Update- und Supportvertrag ergeben könnten.

Wendet sich ein Betroffener unmittelbar an CTO Software zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten, wird CTO Software dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten. Eine direkte Bearbeitung seitens CTO Software erfolgt nicht.

### 5. Kontrollen und sonstige Rechte und Pflichten von CTO Software

CTO Software hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags nach Art. 28 f. DSGVO folgende Pflichten:

- Schriftliche Bestellung – soweit gesetzlich vorgeschrieben – eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 37 ff. DSGVO ausüben kann. Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt.

Aktuell besteht für die CTO Software die Verpflichtung nicht, so dass kein Datenschutzbeauftragter bestellt wurde.

- Die Wahrung des Datengeheimnisses entsprechend Art. 29 DSGVO. Alle Personen, die auftragsgemäß auf personenbezogene Daten des Auftraggebers zugreifen können, werden auf das Datengeheimnis verpflichtet und über die sich aus diesem Auftrag ergebenden besonderen Datenschutzpflichten sowie die bestehende Weisungs- bzw. Zweckbindung belehrt.

- Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend Art. 5 Abs. 1, Art. 24, 25, 32, 35 36 DSGVO.

- Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde nach Art. 51-59, 31 DSGVO. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde nach Art. 43 f. DSGVO bei CTO Software ermittelt.

- Die Durchführung der Auftragskontrolle mittels regelmäßiger Prüfungen durch CTO Software im Hinblick auf die Vertragsausführung bzw. -erfüllung, insbesondere Einhaltung und ggf. notwendige Anpassung von Regelungen und Maßnahmen zur Durchführung des Auftrags.

- Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber. Hierzu kann CTO Software auch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer,

Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren) oder eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) vorlegen.

CTO Software hat das Recht, eine Verarbeitungsanweisung des Auftraggebers nicht durchzuführen, wenn Zweifel an deren Rechtmäßigkeit bestehen. In diesem Fall darf die Bearbeitung bis zur Klärung der Sachlage ausgesetzt werden.

## 6. Unterauftragsverhältnisse

Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist grundsätzlich nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers gestattet. Ohne schriftliche Zustimmung kann CTO Software zur Vertragsdurchführung unter Wahrung seiner unter Punkt 5 erläuterten Pflicht zur Auftragskontrolle konzernangehörige Unternehmen sowie im Einzelfall andere Unterauftragnehmer mit der gesetzlich gebotenen Sorgfalt einsetzen, wenn er dies dem Auftraggeber vor Beginn der Verarbeitung oder Nutzung mitteilt.

CTO Software arbeitet eng mit zwei Unternehmen zusammen, die im Sinne der DSGVO als Unterauftragnehmer zu werten sind. Es wird bereits bei Abschluß der Vereinbarung vom Auftraggeber die Beauftragung folgender Unterauftragnehmer gestattet:

| Unternehmen  | Leistungen   |
|--|--|
| RoCas GbR<br>Astrid Casteel &<br>Guido Rochow<br>Oderstr. 5<br>41366 Schwalmtal<br>Deutschland | Programmierung und<br>Support von Software<br>und Modulen<br>Gestaltung der Home-<br>page<br>Server-Administration |
| Anwaltskanzlei<br>Marcel Bougé<br>Theaterstr. 16<br>52062 Aachen                               | rechtl. Beratung zur<br>Software, zu Dokumen-<br>tationen, Datenrepara-<br>turen und Support                       |

CTO Software hat die vertraglichen Vereinbarungen mit dem / den Unterauftragnehmer/n so zu gestalten bzw. mit den oben genannten Unternehmen so gestaltet, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und CTO Software entsprechen. Bei der Unterbeauftragung sind dem Auftraggeber Kontroll- und

Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung und des Art. 28, 29 DSGVO beim Unterauftragnehmer einzuräumen. Dies umfasst auch das Recht des Auftraggebers, von CTO Software auf schriftliche Anforderung Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen im Unterauftragsverhältnis, erforderlichenfalls durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen, zu erhalten.

Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die CTO Software bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z.B. Telekommunikationsleistungen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern. CTO Software ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

## 7. Kontrollrechte sowie sonstige Rechte und Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat das Recht, die in Art. 5 Abs. 1, Art. 24, 25, 32, 35, 36 DSGVO vorgesehene Auftragskontrolle im Benehmen mit CTO Software durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch CTO Software in deren Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Die Kontrollen bei CTO Software haben zu Geschäftszeiten der CTO Software, ohne Störung des Geschäftsbetriebs und nach angemessener Vorankündigung stattzufinden. Wurden keine Mängel festgestellt, hat die nächste Kontrolle nicht vor dem Ablauf von 12 Monaten stattzufinden.

CTO Software verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen. Die Kontrollen bei CTO Software haben zu Geschäftszeiten der CTO Software, ohne Störung des Geschäftsbetriebs und nach angemessener Vorankündigung stattzufinden. Wurden keine Mängel festgestellt, hat die nächste Kontrolle nicht vor dem Ablauf von 12 Monaten stattzufinden.

Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des



Auftraggebers nach Art. 28 f DSGVO vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt CTO Software sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist CTO Software dem Auftraggeber auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 5 Abs. 1, 24, 25, 32, 35, 36 DSGVO und der Anlage nach. Dabei kann der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) erbracht werden.

Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Prüfung und Entscheidung, ob die beauftragte Verarbeitung den Rechten der Betroffenen genügt und bezüglich der Betroffenen und des eigenen Betriebs zulässig ist.

Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge dediziert einzeln schriftlich oder dokumentiert diese nach mündlicher Erteilung umgehend in Schriftform und bestätigt diese.

Stellt der Auftraggeber Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Überprüfung der erfolgten Datenverarbeitung fest, wird er CTO Software umgehend unterrichten.

Der Auftraggeber behält ein umfassendes Weisungsrecht bezüglich der Datenverarbeitung.

Sofern nicht anders vom Auftraggeber mitgeteilt, ist jeder Mitarbeiter des Betriebes auf Seiten des Auftraggebers weisungsberechtigt und darf daher die Fernwartung einleiten.

## 8. Mitteilung bei Verstößen auf Seiten von CTO Software

CTO Software erstattet in allen Fällen dem Auftraggeber eine Meldung, wenn durch ihn oder die bei ihm beschäftigten Personen Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten des Auftraggebers oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen vorgefallen sind.

Es ist bekannt, dass nach Art. 4 Nr. 12, 33 DSGVO Informationspflichten im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten bestehen können.

Deshalb sind solche Vorfälle ohne Ansehen der Verursachung unverzüglich dem Auftraggeber mitzuteilen. Dies gilt auch bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Verletzungen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder anderen Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers. CTO Software hat im Benehmen mit dem Auftraggeber angemessene Maßnahmen zur Sicherung der Daten sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für Betroffene zu ergreifen. Soweit den Auftraggeber Pflichten nach Art. 4 Nr. 12, 33 DSGVO treffen, hat CTO Software ihn hierbei zu unterstützen.

## 9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

Der Umgang mit den Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung des Auftraggebers (vgl. Art. 28f. DSGVO). Der Auftraggeber behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Auftragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, das er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf CTO Software nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

Mündliche Weisungen wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) bestätigen. CTO Software verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind. Beispiel hierfür ist z.B. die Sicherungskopie vor der Anwendung einer automatisierten Datenbankreparatur, um bei fehlgeschlagener Reparatur die Daten nicht erneut vom Auftraggeber übertragen zu müssen.

CTO Software hat den Auftraggeber unverzüglich entsprechend Art. 28f DSGVO zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. CTO Software ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den

Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

## 10. Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat die CTO Software sämtliche in ihren Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie erstellte Kopien und sonstige Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch CTO Software entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Auftraggeber

Aachen, 24.05.2018

---

Ort, Datum

  
G. Kuhnert, Geschäftsführer CTO Software GmbH