

## **Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung DS-GVO**

zwischen

### **1. Verantwortlicher**

Besteller gemäß Einzelauftrag über Pflegeleistungen

-nachstehend Auftraggeber genannt-

und

### **2. Auftragsverarbeiter**

ETAS GmbH

Borsigstrasse 24

70469 Stuttgart

-nachstehend Auftragnehmer genannt-

### **Präambel**

Diese Vereinbarung legt die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz fest, die sich aus der Beauftragung von Wartung für Produkte oder Services (nachfolgend „Vertrag“) in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte mit personenbezogenen Daten („Daten“) des Auftraggebers in Berührung kommen können.

### **1. Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung**

1.1. Der Gegenstand der Auftragsverarbeitung ist im Vertrag beschrieben. Im Wesentlichen handelt es sich um folgende Aufgaben durch den Auftragnehmer:

- Wartungsarbeiten im Rahmen eines Wartungsvertrages oder einer Gewährleistung.

1.2. Art und Zweck der Auftragsverarbeitung sind im Vertrag beschrieben und umfassen insbesondere:

- Zweck der Auftragsverarbeitung ist die Unterstützung der Fehlerfindung und Fehlerbehebung

1.3. Die Verarbeitung umfasst die nachfolgend genannten Kategorien von Daten:

- Die an den Auftragnehmer übermittelten Mess-, Protokoll- und sonstige Dateien können unter Umständen personenbezogene Daten enthalten.
- Die Arten von Daten ist in den Handbüchern, der von diesem Service-Vertrag umfassenden Produkte, aufgelistet und können z.B.: IP-Adresse, User-ID, Fahrzeug-Identifikationsnummer, GPS- oder Video-Daten enthalten.

1.4. Folgende Kategorien von Personen sind von der Verarbeitung betroffen:

- Beschäftigte des Auftraggebers oder von ihm Beauftragte

1.5. Die Laufzeit dieser Vereinbarung und die Dauer der Verarbeitung richten sich nach der Laufzeit des Vertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

1.6. Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau im Drittland:

- ist festgestellt durch einen Angemessenheitsbeschluss der Kommission (Art. 45 Abs. 3 DS-GVO);
- wird hergestellt durch verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Art. 46 Abs. 2 lit. b) i.V.m. Art. 47 DS-GVO);
- wird hergestellt durch Standarddatenschutzklauseln (Art. 46 Abs. 2 lit. c) und d) DS- GVO)

## 2. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

2.1. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Auftraggeber ist hinsichtlich der Verarbeitung der Daten für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich.

- 2.2. Die Weisungen werden anfänglich durch den Vertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in Textform an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Einzelweisungen, die über die vertraglich vereinbarte Leistung hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt und der Auftragnehmer darf hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.
- 2.3. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich mindestens in Textform.
- 2.4. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstößt gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung so lange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

### 3. Pflichten des Auftragnehmers

- 3.1. Der Auftragnehmer darf personenbezogene Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der dokumentierten Weisungen des Auftraggebers verarbeiten. Sofern der Auftragnehmer durch nationales oder europäisches Recht zu einer hiervon abweichenden Verarbeitung verpflichtet ist, weist er den Auftraggeber vor Beginn der Verarbeitung auf diesen Umstand hin, soweit das betreffende Recht einen Hinweis nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 3.2. Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird die in **Anhang 1** beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum angemessenen Schutz der personenbezogenen Daten des Auftraggebers treffen. Die Maßnahmen sollen die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten auf Dauer gewährleisten. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- 3.3. Eine Änderung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- 3.4. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten und der vertraglich geschuldeten Leistung bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffener Personen gemäß Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten. Hierfür kann der Auftragnehmer eine angemessene Vergütung verlangen.

- 3.5. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es seinen mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeitern und anderen für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die personenbezogenen Daten außerhalb der Weisungen des Auftraggebers zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits- oder Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- 3.6. Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer 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.
- 3.7. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen fachkundigen und zuverlässigen Datenschutzbeauftragten nach Art. 37 DS-GVO zu bestellen, sofern und solange die gesetzlichen Voraussetzungen für eine Bestellpflicht gegeben sind. Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt.

Sofern der Auftragnehmer nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet ist, nennt er dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

Erster Ansprechpartner in Datenschutzfragen:

Name: ETAS GmbH  
Data Security Officer  
ETAS/DSO  
Anschrift: Borsigstrasse 24, 70469 Stuttgart  
E-Mail: [office.etasisp@etas.com](mailto:office.etasisp@etas.com)

Sowie die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Auftragnehmers:

Name: Robert Bosch GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
Abteilung Informationssicherheit und Datenschutz  
Bosch-Gruppe (C/ISP)  
Anschrift: Postfach 30 02 20  
70442 Stuttgart  
E-Mail: [DPO@bosch.com](mailto:DPO@bosch.com)

- 3.8. Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DS-GVO nachzukommen und ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- 3.9. Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die personenbezogenen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Beschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
- 3.10. Da die personenbezogenen Daten integrierter Bestandteil der zur Fehleranalyse übergebenen Mess- und Protokolldateien sind, und diese Mess- und Protokolldateien ggf. die Fehlersuche in weiteren Support-Calls des Auftraggebers unterstützen können, werden die übergebenen Mess- und Protokolldateien beim Auftragnehmer erst 5 Jahre nach Schließung des jeweiligen Support-Calls gelöscht. Es obliegt dem Auftraggeber, Sicherungskopien von seinen personenbezogenen Daten anzufertigen. Die Pflicht des Auftragnehmers zur Herausgabe von personenbezogenen Daten, auf die der Auftraggeber selbst Zugriff hat, besteht nicht.
- 3.11. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Führung eines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten gemäß Art. 30 Abs. 2 DS-GVO.

#### **4. Pflichten des Auftraggebers**

- 4.1. Dem Auftraggeber obliegt es, dem Auftragnehmer die personenbezogenen Daten rechtzeitig zur Leistungserbringung nach dem Vertrag zur Verfügung zu stellen. Er ist für die Qualität der personenbezogenen Daten verantwortlich. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse des Auftragnehmers Fehler oder Unregelmäßigkeiten bezüglich datenschutzrechtlicher Bestimmungen oder seinen Leistungen feststellt.
- 4.2. Im Falle einer Inanspruchnahme durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO verpflichten sich Auftraggeber und Auftragnehmer, sich bei der Abwehr des Anspruches gegenseitig zu unterstützen.
- 4.3. Bitte teilen Sie uns bei Auftragserteilung Ihren Ansprechpartner für die im Rahmen der Verarbeitung anfallenden Datenschutzfragen mit sowie ggf. die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers. Falls Sie uns keinen anderweitigen Ansprechpartner nennen, werden wir jeweils den Ansprechpartner aus dem einzelnen Support-Call informieren.

## 5. Anfragen betroffener Personen

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Auskunft über die personenbezogenen Daten an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffenen Personen an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach den Angaben der betroffenen Person möglich ist.

## 6. Nachweismöglichkeiten

- 6.1. Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber auf Anfrage die Einhaltung der in Art. 28 DS-GVO und diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Zum Nachweis der Einhaltung der vereinbarten Pflichten kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber Zertifikate und Prüfergebnisse Dritter (z.B. nach Art. 42 DS-GVO oder ISO 27001) zur Verfügung stellen oder Prüfberichte des betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder von diesen beauftragten Personen.
- 6.2. Sollten im Einzelfall Kontrollen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten Montag – Freitag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr ohne Störung des Betriebsablaufs und nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit von mind. 4 Tagen durchgeführt. Der Auftragnehmer darf die Kontrollen von der Unterzeichnung einer angemessenen Verschwiegenheitserklärung durch den Auftraggeber oder den von diesem beauftragten Prüfer abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Widerspruchsrecht. Der Widerspruch ist in Textform gegenüber dem Auftraggeber zu erklären.
- 6.3. Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Kontrolle vornehmen, gilt grundsätzlich 6.2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.
- 6.4. Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Kontrolle nach 6.2 oder 6.3 darf der Auftragnehmer eine angemessene Vergütung verlangen, sofern nicht Anlass der Kontrolle der dringende Verdacht eines Datenschutzvorfalls im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers ist. In diesem Fall sind die Verdachtsmomente mit der Ankündigung der Kontrolle vom Auftraggeber vorzutragen.

## **7. Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)**

- 7.1. Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer Subunternehmer hinzuzieht. Vor der Hinzuziehung oder Ersetzung von Subunternehmern informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber direkt in Textform oder über den Internetauftritt des Auftragnehmers ([www.etas.com/AGB-ETASGmbH](http://www.etas.com/AGB-ETASGmbH)) mit einer Frist von vier Wochen vorab. Der Auftraggeber kann der Hinzuziehung oder Ersetzung nur aus wichtigem Grund widersprechen. Der Widerspruch hat schriftlich binnen 14 Tagen zu erfolgen und alle wichtigen Gründe ausdrücklich zu benennen. Erfolgt innerhalb der Frist kein Widerspruch, gilt die Zustimmung zur Hinzuziehung oder Ersetzung als gegeben. Liegt ein wichtiger Grund vor, der vom Auftragnehmer nicht durch Anpassung des Auftrages beseitigt werden kann, wird dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt. Über die in **Anhang 2** „Subdienstleister Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung Pflegeleistungen“ aufgeführten, bei Vertragsschluss bereits hinzugezogenen, Subunternehmer und deren Teilleistungen erfolgt keine gesonderte Information. Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen.
- 7.2. Auf schriftliche Aufforderung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer jederzeit Auskunft über die datenschutzrelevanten Verpflichtungen seiner Subunternehmer zu erteilen.
- 7.3. Die Regelungen in dieser Ziffer 7 gelten auch, wenn – unter Wahrung der Grundsätze von Kapitel 5 der DS-GVO – ein Subunternehmer in einem Drittstaat eingeschaltet wird. Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, an der Erfüllung der Voraussetzungen nach Kapitel 5 der DS-GVO im erforderlichen Maße mitzuwirken.

## **8. Haftung**

- 8.1. Neben den gesetzlichen Haftungsbeschränkungen gelten die Haftungsbeschränkungen aus dem Vertrag.
- 8.2. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte wegen der Verletzung ihrer Rechte gegen den Auftragnehmer aufgrund der vom Auftraggeber beauftragten Verarbeitung personenbezogener Daten geltend machen, sofern nicht der Anspruch des Dritten auf einer weisungswidrigen Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer beruht.

## **9. Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl**

- 9.1. Sollten die personenbezogenen 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 Dritten in diesem Zusammenhang unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den personenbezogenen Daten ausschließlich beim Auftraggeber als „Verantwortlicher“ im Sinne der DS-GVO liegt.

- 9.2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in elektronischer Form erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Vereinbarung handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 9.3. Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Vereinbarung zum Datenschutz den Regelungen des Vertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.
- 9.4. Gerichtsstand ist Stuttgart.

## **Anhang 1: Technisch-organisatorische Maßnahmen / Sicherheitskonzept**

Folgende TOMS werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart

### **1. Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

- Zutrittskontrolle  
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, durch Einsatz von Magnet- oder Chipkarten, physikalischen Schlüsseln, elektrische Türöffner, Werkschutz bzw. Pförtner, Alarmanlagen sowie teilweise Videoanlagen zur Außenhautsicherung
- Zugangskontrolle  
Keine unbefugte Systembenutzung durch verbindliche Regelungen für sichere Kennwörter mit implementierter Prüfung von Mindeststandards, verbindliche Regelungen sowie implementierten, automatischen Mechanismen zur Sperrung der Arbeitsplatzrechner, Verschlüsselung von Datenträgern
- Zugriffskontrolle  
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems, durch festgelegte Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte inklusive deren Überprüfung.
- Trennungskontrolle  
Daten für die Wartung werden getrennt von allen anderen Daten des Auftragnehmers sowie getrennt je Mandant verwaltet.

### **2. Maßnahmen zur Gewährleistung der Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

- Weitergabekontrolle  
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport durch verschlüsseltes Netzwerk, Virtual Private Networks (VPN)
- Eingabekontrolle  
Es werden ausschließlich die vom Auftraggeber für den jeweiligen Support-Call im Rahmen der Wartung übergebenen Daten unverändert gespeichert.

### **3. Maßnahmen zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO) z. B.**

- Verfügbarkeitskontrolle  
Unsere IT-Systeme und Netze sind über unterschiedliche Backup-Strategien sowie

Firewalls, Virenschutz und Notfallszenarien gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust geschützt.

- Auftragskontrolle  
Wir verwenden die vom Auftraggeber übergebenen Daten ausschließlich zur Unterstützung der Fehlerfindung und Fehlerbehebung unserer Software.
- Belastbarkeit  
Systeme und Dienste (z.B. Speicher-, Zugriffs-, Leitungskapazitäten etc.) sind so ausgelegt, dass auch punktuelle hohe Belastungen oder hohe Dauerbelastungen von Verarbeitungen möglich sind

#### **4. Maßnahmen zur Pseudonymisierung personenbezogener Daten:**

- Soweit möglich übergibt der Auftraggeber anonymisierte oder pseudonymisierte Daten. Hinweise dazu befinden sich in den Handbüchern unserer Produkte.
- Die vom Auftraggeber übergebenen Daten werden nicht verändert (vgl. 2. Punkt Eingabekontrolle) und daher auch nicht weiter pseudonymisiert.

#### **5. Maßnahmen zur Verschlüsselung personenbezogener Daten:**

- Nur so weit bei der Generierung der Konfigurations-, Mess- oder Log-Dateien implementiert. Hinweise dazu befinden sich in den Handbüchern unserer Produkte.

#### **6. Maßnahmen, um nach einem physischen oder technischen Zwischenfall die Verfügbarkeit personenbezogener Daten und den Zugang zu ihnen rasch wiederherzustellen:**

- Unsere IT-Systeme und Netze sind über unterschiedliche Backup-Strategien sowie IT-Infrastruktur an unterschiedlichen Standorten und IT-Infrastruktur für eine zügige Wiederherstellung ausgelegt.

#### **7. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO):**

- Neben einem internen Datenschutz-Management verfügen wir ebenfalls über ein internes Incident-Response-Management.
- Ein Datenschutzbeauftragter ist ernannt und eine weltweite Datenschutzorganisation ist aufgebaut.
- Regelmäßige Überprüfungen der Prozesse durch die interne Datenschutzorganisation sowie durch die interne Revision finden statt.

**Anhang 2: Subdienstleister Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung Pflegeleistungen**

*siehe gesondertes Dokument*