

Vertrag über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten
nach EU-Datenschutz-Grundverordnung (**AVV**)

zwischen der

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15
71063 Sindelfingen
- nachfolgend „*innovaphone*“ genannt -

und

Firmenname

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

- nachfolgend „*Kunde*“ genannt -

1. Vertragspartner

Vertragspartner sind die innovaphone AG (nachfolgend „*innovaphone*“ genannt) und der Kunde, der Verantwortlicher i.S.v. Art. 4 Ziff. 7 der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) ist.

2. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 2.1. Dieser Vertrag zur Auftragsverarbeitung (nachfolgend auch „*AVV*“ genannt) findet Anwendung und wird Bestandteil des Hauptvertrages (nachfolgend „*Hauptvertrag*“ genannt) zwischen innovaphone und dem Kunden, wenn und soweit der Kunde im Rahmen der Erbringung von Leistungen im Rahmen des Hauptvertrages personenbezogene Daten der Verantwortlichen verarbeitet und die DS-GVO und ggf. weitere Datenschutzgesetze hierauf Anwendung finden.
- 2.2. Gegenstand dieses Vertrages ist die Regelung der Rechte und Pflichten des Verantwortlichen (nachfolgend „*Kunde*“ genannt) und des Auftragsverarbeiters (nachfolgend „*innovaphone*“ genannt), sofern im Rahmen der Leistungserbringung auf der Grundlage eines Vertrages und den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), z.B. für den myApps Cloud-Service, eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch innovaphone für den Kunden im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechtes stattfindet. Die Vereinbarung gilt entsprechend für die Fern-Prüfung (z.B. Remote-Zugriff) und/oder Wartung im Rahmen der Leistungserbringung, wenn dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.
- 2.3. Aus dem jeweiligen Vertrag nebst den AGB, diesem AVV sowie der Anlage zu diesem AVV ergeben sich Rechtsgrundlage, Gegenstand und Dauer sowie Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie die Kategorien der betroffenen Personen.
- 2.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden grundsätzlich nicht Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung zwischen den Parteien. Etwas anderes gilt nur, wenn sie von innovaphone schriftlich bestätigt wurden.
- 2.5. Der Vertrag zur Auftragsverarbeitung wird erst durch schriftliche Bestätigung von innovaphone verbindlich. Erfolgt der Vertragsschluss im elektronischen Rechtsverkehr, gibt der Kunde durch das Anklicken des Bestätigungsbuttons auf elektronischem Wege ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages (rechtsgeschäftliche Erklärung) ab und akzeptiert darüber hinaus diesen AVV.
- 2.6. Der Kunde erhält den elektronisch abgeschlossenen Vertrag zur Auftragsverarbeitung wahlweise von innovaphone per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse oder er wird ihm portalseitig über sein Kundenkonto von innovaphone zur Verfügung gestellt.

3. Vertragsdauer/Laufzeit des Auftragsverarbeitungsvertrages

Die Laufzeit des Auftragsverarbeitungsvertrages richtet sich nach der Dauer des Hauptvertrages und endet spätestens mit Einstellung der tatsächlichen Erbringung der Leistungen durch innovaphone.

4. Rechte und Pflichten des Kunden/Verantwortlichen

- 4.1. Der Kunde ist als Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, allein verantwortlich. Ihm obliegt insb. die Beurteilung der Zuverlässigkeit des Auftragsverarbeiters und die Prüfung der Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sowie die Wahrung der Rechte der Betroffenen. Der Kunde wird in seinem Verantwortungsbereich dafür Sorge tragen, dass die gesetzlich notwendigen Voraussetzungen geschaffen werden, damit innovaphone die vereinbarten Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann.
- 4.2. Darüber hinaus hat der Kunde innovaphone unverzüglich zu informieren, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Verarbeitungstätigkeit durch innovaphone feststellt.

5. Pflichten von innovaphone als Auftragsverarbeiter

- 5.1. innovaphone darf personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden verarbeiten, außer es liegt ein Ausnahmefall gem. Art. 28 Abs. 3 a) DS-GVO vor. innovaphone informiert den Kunden unverzüglich, wenn sie der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. innovaphone darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis sie vom Kunden bestätigt oder abgeändert wurde.
- 5.2. innovaphone wird in ihrem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Sie wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Kunden treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DS-GVO) genügen. innovaphone hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen.
- 5.3. Die derzeit als geeignet angesehenen Maßnahmen („TOM“) sind in der Anlage zu diesem AVV beschrieben. Der Kunde hat die technischen und organisatorischen Maßnahmen von innovaphone vor dem Hintergrund der konkreten Datenverarbeitung im Hinblick auf ein angemessenes Schutzniveau bewertet und als angemessen akzeptiert. Eine Änderung der getroffenen IT-Sicherheitsmaßnahmen bleibt innovaphone vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses angemessene Schutzniveau nicht unterschritten wird. innovaphone gewährleistet, ihren Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DS-GVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- 5.4. innovaphone unterstützt den Kunden im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffener Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten.
- 5.5. innovaphone gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeitern und andere für sie tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung des Kunden zu verarbeiten. Ferner gewährleistet innovaphone, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages bzw. nach Beendigung der Leistungserbringung fort.

- 5.6. Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat 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 Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen des Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.
- 5.7. innovaphone wird einen Datenschutzbeauftragten benennen, sofern dies von dem anwendbaren Recht der EU oder dem anwendbaren Recht des Mitgliedstaates, dem innovaphone unterliegt, gefordert wird. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten sind auf der Webseite von innovaphone in der Datenschutzhinweisen (Art. 13,14 DS-GVO) einsehbar.
- 5.8. Im Falle einer Inanspruchnahme des Kunden durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, verpflichtet sich innovaphone den Kunden bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen.

6. Löschung und Rückgabe von Daten

- 6.1. innovaphone berichtigt oder löscht nicht mehr benötigte personenbezogene Daten, wenn der Kunde dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist.
- 6.2. Personenbezogene Daten werden spätestens nach Auftragsende gelöscht. Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die notwendigen Datensicherungen (z.B. Backups) vorgenommen werden. Darüber hinaus hat er rechtzeitig Daten zu exportieren, insbesondere sofern gesetzliche Aufbewahrungsfristen und/oder Speicherpflichten bestehen.

7. Anfragen Betroffener

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen bzw. Anträgen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an innovaphone, wird innovaphone diese an den Kunden verweisen. innovaphone leitet die Anträge des Betroffenen unverzüglich an den Kunden weiter und unterstützt den Kunden im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anträge gem. Kapitel III der DS-GVO (Rechte der Betroffenen).

8. Nachweis- und Kontrollrechte

- 8.1. innovaphone stellt dem Kunden auf dessen Aufforderung hin alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Art. 28 DS-GVO genannten Pflichten zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen – einschließlich Inspektionen –, die vom Kunden oder einem von ihm beauftragten Prüfer durchgeführt werden, bzw. unterstützt diese.
- 8.2. innovaphone informiert den Kunden unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Kunden bekannt werden oder sie der Auffassung ist, dass eine Weisung des Kunden gegen die DS-GVO oder andere Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstößt. innovaphone trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Kunden ab.
- 8.3. Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Kunden oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. innovaphone darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der unternehmensinternen Daten abhängig machen. Sollte der durch den Kunden beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu innovaphone stehen, hat innovaphone gegen dessen Beauftragung ein Einspruchsrecht.

9. Unterbeauftragte/Subunternehmer

- 9.1. Beim Einsatz von Subunternehmern als Unterauftragsverarbeiter gelten die Vorschriften des § 28 Abs. 4 S.1 DS-GVO, d.h. diesen werden durch einen Vertrag oder ein anderes

Rechtsinstrument nach dem Unionsrecht oder dem Recht des Mitgliedstaates dieselben Datenschutzpflichten nach dem Vertrag über Auftragsverarbeitung auferlegt.

- 9.2. Die Liste der von innovaphone eingesetzten Unterauftragsverarbeiter ergibt sich aus der Anlage zu diesem AVV.
- 9.3. Der Kunde erteilt innovaphone die allgemeine Genehmigung zum Einsatz weiterer Unterauftragsverarbeiter. innovaphone wird den Kunden über das Ersetzen und/oder den Einsatz neuer Unterauftragsverarbeiter informieren. Der Kunde hat die Möglichkeit, binnen 14 Tagen nach der Mitteilung Einspruch zu erheben. Erfolgt kein Einspruch, so gilt der (neue) Subunternehmer als genehmigt (Fiktion).

10. Haftung/Haftungsfreistellung

- 10.1. Der Kunde gewährleistet in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung der sich aus den einschlägigen geltenden rechtlichen Bestimmungen ergebenden Pflichten hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten.
- 10.2. Sofern Dritte Ansprüche gegen innovaphone wegen der Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen, die auf einem Verstoß des Kunden gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen und/oder gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung beruhen, trägt der Kunde sämtliche Kosten, einschließlich der Rechtsverfolgungskosten, d.h. der Verteidigung in einem außergerichtlichen Verfahren, einem Rechtsstreit und/oder verwaltungsgerichtlichen Verfahren und stellt innovaphone von sämtlichen Ansprüchen auf erstes Anfordern frei. Vertragliche Haftungsbeschränkungen zu Gunsten von innovaphone (z.B. gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen) bleiben im Übrigen unberührt.

11. Geltendes Recht, Gerichtsstand

- 11.1. Auf diesen AVV findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- 11.2. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen sowie der Ort der Nacherfüllung ist Stuttgart.
- 11.3. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen zu diesem AVV bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Unterzeichnung beider Vertragsparteien oder deren bevollmächtigten Vertretern. Dies gilt auch für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses.
- 11.4. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung ist Stuttgart. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

12. Sprache der AGB und Geltungsvorrang der deutschen Sprachversion

Dieser AVV wurde in deutscher Sprache erstellt. Werden dieser AVV und der Hauptvertrag in andere Sprachen übersetzt und dem Kunden zur Verfügung gestellt, geht bei inhaltlichen Abweichungen zwischen Sprachversionen die deutsche Sprachversion vor.

13. Teilunwirksamkeit/Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses AVV unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des AVV im Übrigen davon nicht berührt. Es besteht Einigkeit, dass in einem solchen Fall diejenige Regelung gilt, die dem angestrebten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen, nichtigen oder undurchführbaren Bestimmung im Rahmen einer an Sinn und Zweck orientierten Auslegung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend, sollte sich eine Regelungslücke des AVV herausstellen.

Anlage 1: Besondere Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DS-GVO)

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel
innovaphone AG

Unterschrift und Firmenstempel
Reseller

Name:
Position:

Name:
Position:

Anlage 1: Besondere Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DS-GVO)

1. Einzelheiten der Datenverarbeitung

- a) Angaben zu den „Kategorien von Verarbeitungen“
 - Leistungen im Rahmen des myApps Cloud Service bzw. Betrieb der PBX (Telefonanlage) und Kommunikationsplattform in der Cloud
 - Supportleistungen im Zusammenhang mit der PBX (Telefonanlage)/ und myApps-Kommunikationsplattform des Kunden (remote oder OnPremise)
 - Wartungsleistung bei Hardwarewartung/RMA
 - Leistungen im Rahmen der Zertifizierung und Qualifizierung von Partnern oder Endkunden (über Plattformen)
- b) Kategorien betroffener Personen
 - Teilnehmer in der Telefonanlage/Kommunikationsplattform des Verantwortlichen
 - Externe Dritte als Systemverantwortliche der PBX (Telefonanlage) des Verantwortlichen
 - Externe Dritte als Leistungsempfänger (RMA, Hardwarewartung und Support)
 - Externe Dritte als Leistungsempfänger von Schulungen/Trainings
- c) Betroffene personenbezogene Daten
 - Kontakt – und Präsenzdaten der Teilnehmer der Telefonanlage/Kommunikationsplattform und externen Dritten (Systemverantwortliche) des Verantwortlichen
 - Personenbezogene Protokolldaten (z.B. Benutzernamen/-kennung, IP-Adresse)
 - Inhaltsdaten von aufgezeichneten Nachrichten/Gesprächen (z.B. Voice-/Mailbox) oder Sprachnachrichten (z.B. Chatnachrichten)
 - Kontaktdaten von Leistungsempfängern (z.B. Telefonnummer, Name, E-Mail etc.)
 - Qualifizierungsdaten von Schulungsteilnehmern
- d) Besondere Kategorien von personenbezogenen Daten
 - Keine

2. Zugriff auf personenbezogene Daten

innovaphone ermöglicht dem Kunden die Nutzung der PBX (TK Anlage) und Kommunikationsplattform in der Cloud, bzw. die Nutzung von Plattformen (z.B. für Schulungen). Dadurch werden kundenseitige, personenbezogene Daten durch innovaphone als (Hosting-)Provider verarbeitet sowie darüber hinaus auf Basis gesonderter Verträge Leistungen im Bereich des Supports, der Wartung / Fernwartung / IT-Fehleranalyse im Störfall und ggf. eine Hardware-Diagnose per Fernzugriff für Hardwareprodukt(e) (wie z.B. Endgeräte, Router, Gateways) sowie Schulungsleistungen erbracht.

Es werden folgende ergänzende Vereinbarungen getroffen:

- Prüfungs- und Support- sowie Wartungsarbeiten an innovaphone Komponenten des Kunden werden nach Aufforderung und Freigabe durch den jeweiligen Berechtigten des Kunden durchgeführt.
- Es erfolgt eine Ankündigung über anstehende Prüfungs- und Wartungsarbeiten durch die innovaphone an den Verantwortlichen vor Beginn.
- Auf Anforderung des Verantwortlichen informiert innovaphone den Verantwortlichen, welche Arbeiten wann und von welchen Mitarbeitern durchgeführt werden und wie diese Personen sich dem Verantwortlichen gegenüber identifizieren und authentifizieren werden.
- innovaphone wird von den ihr eingeräumten Zugriffsrechten – auch in zeitlicher Hinsicht – so Gebrauch machen, als dies für die ordnungsgemäße Durchführung der beauftragten Wartungs- und Prüfungsarbeiten notwendig ist.

3. Leistungen/ Vertragszweck

Bereitstellung einer PBX (TK-Anlage) und Kommunikationsplattform in der Cloud gem. Vertrag und AGB z.B. myApps-Cloud-Service sowie Leistungen auf der Grundlage von Verträgen im Bereich der Wartung / Fernwartung / IT-Fehleranalyse & Support und Schulungs- und Trainingsleistungen.

4. Verarbeitungsort

Deutschland und Standorte in der EU/EWR (keine Drittstaaten).

5. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

Für die beauftragte Erhebung und / oder Verarbeitung von personenbezogenen Daten werden folgende Maßnahmen vereinbart:

- a) Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)
 - Zutrittskontrolle
Kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, z.B.: Magnet- oder Chipkarten, Schlüssel, elektrische Türöffner, Werkschutz bzw. Pfortner, Alarmanlagen, Videoanlagen;
 - Zugangskontrolle
Keine unbefugte Systembenutzung, z.B.: (sichere) Kennwörter, automatische Sperrmechanismen, ggf. Zwei- Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung von Datenträgern;
 - Zugriffskontrolle
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems, z.B.: Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte, Protokollierung von Zugriffen;
 - Trennungskontrolle
Getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, z.B. Mandantenfähigkeit;
 - Pseudonymisierung und Verschlüsselung
(Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO), soweit dies aufgrund der Risiken für ein angemessenes Schutzniveau erforderlich ist.
- b) Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)
 - Weitergabekontrolle
Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport, z. B.: Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN), Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind, z.B.: Protokollierung, Dokumentenmanagement;
- c) Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)
 - Verfügbarkeitskontrolle
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust, z.B.: Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site), unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Virenschutz, Firewall, Meldewege und Notfallpläne;
 - Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO).
- d) Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)
 - Datenschutz-Management;
 - Incident-Response-Management;
 - Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DS-GVO);
 - Auftragskontrolle

Keine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DS- GVO ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers, z. B.: Eindeutige Vertragsgestaltung, formalisiertes Auftragsmanagement, strenge Auswahl des Dienstleisters, Vorabüberzeugungspflicht, Nachkontrollen.

6. Nachweis durch innovaphone

innovaphone steht es frei, die hinreichende Umsetzung der Pflichten aus Vertragsbedingungen, insbesondere der technisch-organisatorischen Maßnahmen (Ziffer 5) und Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, durch einen der folgenden Nachweise zu belegen:

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit; Eigenerklärung des Auftragsverarbeiters.
-

7. Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

innovaphone ist berechtigt, Unterauftragsverarbeiter für die von ihr erbrachten Leistungen einzusetzen. Diese können über die Webseite von innovaphone abgerufen werden.