

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

1. Allgemeines

1.1 Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen der dtms GmbH, Taunusstraße 57, 55118 Mainz (nachfolgend „dtms“ oder „Auftragnehmer“ genannt) und dem Vertragspartner (nachfolgend „Partner“ oder „Auftraggeber“ genannt) begründete Vertragsverhältnis hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch dtms im Auftrag des Partners als Auftraggeber im Sinne des Art. 4 Nr. 8 und Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

1.2 Die Bestimmungen dieser Vereinbarung regeln die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten. Sofern in dieser Vereinbarung der Begriff „Datenverarbeitung“ oder „Verarbeitung“ (von Daten) benutzt wird, wird die Definition der „Verarbeitung“ i.S.d. Art. 4 Nr. 2 DSGVO zugrunde gelegt.

1.3 Soweit dtms in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Art. 95 DSGVO besonderen in der Richtlinie 2002/58/EG bzw. der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation festgelegten Pflichten unterliegt, werden dtms durch die DSGVO keine zusätzlichen Pflichten auferlegt, so dass dann eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nicht geboten ist; mithin kommt in diesen Fällen die Regelungen dieser Vereinbarung nicht zur Anwendung.

2. Gegenstand des Auftrags

2.1 Der Gegenstand der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen sind in Ziffer 19. festgelegt.

2.2. Die Daten fallen bei der Verwendung der in Ziffer 19. genannten Leistungen und/oder Produkte der dtms an, soweit der Partner ein Vertragsverhältnis über eine der dort bezeichneten Leistungen und/oder Produkte mit dtms eingegangen ist.

3. Rechte und Pflichten des Partners

3.1 Der Auftraggeber ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung von Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer. Dem Auftragnehmer steht nach Ziffer 4.6 das Recht zu, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, wenn eine seiner Meinung nach rechtlich unzulässige Datenverarbeitung Gegenstand des Auftrags und/oder einer Weisung ist.

3.2 Der Auftraggeber ist als Verantwortlicher für die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn Betroffene ihre Betroffenenrechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend machen.

3.3 Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung gegenüber dem Auftragnehmer zu erteilen. Für Weisungen ist die Textform ausreichend.

3.4 Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Auftraggebers

beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

3.5 Der Auftraggeber kann weisungsberechtigte Personen benennen. Sofern weisungsberechtigte Personen benannt werden, werden diese dem Auftragnehmer mitgeteilt (Textform ausreichend). Für den Fall, dass sich die mitgeteilten weisungsberechtigten Personen beim Auftraggeber ändern, wird der Auftraggeber dies dem Auftragnehmer mindestens in Textform mitteilen.

3.6 Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer feststellt.

3.7 Für den Fall, dass eine Informationspflicht gegenüber Dritten nach Art. 33, 34 DSGVO oder einer sonstigen, für den Auftraggeber geltenden gesetzlichen Meldepflicht besteht, ist der Auftraggeber für deren Einhaltung verantwortlich.

4. Allgemeine Pflichten von dtms

4.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und/oder unter Einhaltung der ggf. vom Auftraggeber erteilten ergänzenden Weisungen. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Regelungen, die den Auftragnehmer ggf. zu einer anderweitigen Verarbeitung verpflichten. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Zweck, Art und Umfang der Datenverarbeitung richten sich ansonsten ausschließlich nach diesem Vertrag und/oder den Weisungen des Auftraggebers. Eine hiervon abweichende Verarbeitung von Daten ist dem Auftragnehmer untersagt, es sei denn, dass der Auftraggeber dieser schriftlich zugestimmt hat.

4.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Datenverarbeitung im Auftrag nur in Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) durchzuführen.

4.3 Der Auftragnehmer sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu.

4.4 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sein Unternehmen und seine Betriebsabläufe so zu gestalten, dass die Daten, die er im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, im jeweils erforderlichen Maß gesichert und vor der unbefugten Kenntnisnahme Dritter geschützt sind. Der Auftragnehmer wird Änderungen in der Organisation der Datenverarbeitung im Auftrag, die für die Sicherheit der Daten erheblich sind, vorab mit dem Auftraggeber abstimmen.

4.5 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung nach seiner Auffassung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. Der

Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung solange auszusetzen, bis diese durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird. Sofern der Auftragnehmer darlegen kann, dass eine Verarbeitung nach Weisung des Auftraggebers zu einer Haftung des Auftragnehmers nach Art. 82 DSGVO führen kann, steht dem Auftragnehmer das Recht frei, die weitere Verarbeitung insoweit bis zu einer Klärung der Haftung zwischen den Parteien auszusetzen.

4.6 Der Auftragnehmer wird die Daten, die er im Auftrag für den Auftraggeber verarbeitet, getrennt von anderen Daten verarbeiten. Eine physische Trennung ist nicht zwingend erforderlich.

4.7 Der Auftragnehmer kann dem Auftraggeber die Person(en) benennen, die zum Empfang von Weisungen des Auftraggebers berechtigt sind. Sofern weisungsempfangsberechtigte Personen benannt werden, werden diese dem Auftraggeber mitgeteilt (Textform ausreichend). Für den Fall, dass sich die mitgeteilten weisungsempfangsberechtigten Personen beim Auftragnehmer ändern, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber mindestens in Textform mitteilen.

5. Datenschutzbeauftragter von dtms

5.1 Der Auftragnehmer bestätigt, dass er einen Datenschutzbeauftragten nach Art. 37 DSGVO benannt hat. Der Auftragnehmer trägt Sorge dafür, dass der Datenschutzbeauftragte über die erforderliche Qualifikation und das erforderliche Fachwissen verfügt. Die Kontaktdaten vom Datenschutzbeauftragten des Auftragnehmers sind unter <https://www.dtms.de/datenschutzhinweis/> einsehbar.

5.2 Die Pflicht zur Benennung eines Datenschutzbeauftragten nach Ziffer 5.1 kann im Ermessen des Auftraggebers entfallen, wenn der Auftragnehmer nachweisen kann, dass er gesetzlich nicht verpflichtet ist, einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen und der Auftragnehmer nachweisen kann, dass betriebliche Regelungen bestehen, die eine Verarbeitung personenbezogener Daten unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, der Regelungen dieses Vertrages sowie etwaiger weiterer Weisungen des Auftraggebers gewährleisten.

6. Meldepflichten von dtms

6.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jeden Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder gegen die getroffenen vertraglichen Vereinbarungen und/oder die erteilten Weisungen des Auftraggebers, der im Zuge der Verarbeitung von Daten durch ihn oder andere mit der Verarbeitung beschäftigten Personen erfolgt ist, unverzüglich mitzuteilen. Gleiches gilt für jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet.

6.2 Ferner wird der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine Aufsichtsbehörde nach Art. 58 DSGVO gegenüber dem Auftragnehmer tätig wird und dies auch eine Kontrolle der Verarbeitung, die der

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers erbringt, betreffen kann.

6.3 Dem Auftragnehmer ist bekannt, dass für den Auftraggeber eine Meldepflicht nach Art. 33, 34 DSGVO bestehen kann, die eine Meldung an die Aufsichtsbehörde binnen 72 Stunden nach Bekanntwerden vorsieht. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei der Umsetzung der Meldepflichten unterstützen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber insbesondere jeden unbefugten Zugriff auf personenbezogene Daten, die im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden, unverzüglich, spätestens aber binnen 48 Stunden ab Kenntnis des Zugriffs mitteilen. Die Meldung des Auftragnehmers an den Auftraggeber muss insbesondere folgende Informationen beinhalten:

- eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen, der betroffenen Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
- eine Beschreibung der von dem Auftragnehmer ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

7. Mitwirkungspflichten von dtms

7.1 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung von Betroffenenrechten nach Art. 12-23 DSGVO. Es gelten die Regelungen von Ziffer 11.

7.2 Der Auftragnehmer wirkt an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten durch den Auftraggeber mit. Er hat dem Auftraggeber die insoweit jeweils erforderlichen Angaben in geeigneter Weise mitzuteilen.

7.3 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in Art. 32-36 DSGVO genannten Pflichten.

8. Kontrollbefugnisse

8.1 Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

8.2 Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle im Sinne von Ziffer 8.1 erforderlich ist.

8.3 Der Auftraggeber kann eine Einsichtnahme in die vom Auftragnehmer für den Auftraggeber verarbeiteten Daten sowie in die verwendeten Datenverarbeitungssysteme und -programme verlangen.

8.4 Der Auftraggeber kann nach vorheriger Anmeldung mit angemessener Frist

die Kontrolle im Sinne von Ziffer 8.1 in der Betriebsstätte des Auftragnehmers zu den jeweils üblichen Geschäftszeiten vornehmen. Der Auftraggeber wird dabei Sorge dafür tragen, dass die Kontrollen nur im erforderlichen Umfang durchgeführt werden, um die Betriebsabläufe des Auftragnehmers durch die Kontrollen nicht unverhältnismäßig zu stören.

8.5 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber i.S.d. Art. 58 DSGVO, insbesondere im Hinblick auf Auskunft- und Kontrollpflichten die erforderlichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen und der jeweils zuständigen Aufsichtsbehörde eine Vor-Ort-Kontrolle zu ermöglichen. Der Auftraggeber ist über entsprechende geplante Maßnahmen vom Auftragnehmer zu informieren.

9. Unterauftragsverhältnisse

9.1 Die Beauftragung von Unterauftragnehmern durch den Auftragnehmer ist nur mit Genehmigung des Auftraggebers in Textform zulässig, sofern bei Vertragsschluss ein solches Unterauftragsverhältnis nicht bereits bestand. Der Auftragnehmer wird alle bereits zum Vertragsschluss im Sinne von Ziffer 2.2 bestehenden Unterauftragsverhältnisse gemäß Ziffer 20.2 angeben.

9.2 Der Auftragnehmer hat Unterauftragnehmer sorgfältig auszuwählen und vor der Beauftragung zu prüfen, dass dieser die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer getroffenen Vereinbarungen einhalten kann. Der Auftragnehmer hat insbesondere vorab und regelmäßig während der Vertragsdauer zu kontrollieren, dass der Unterauftragnehmer die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten getroffen hat. Das Ergebnis der Kontrolle ist vom Auftragnehmer zu dokumentieren und auf Anfrage dem Auftraggeber zu übermitteln.

9.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich vom Unterauftragnehmer bestätigen zu lassen, dass dieser einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten i.S.d. Art. 37 DSGVO benannt hat. Für den Fall, dass kein Datenschutzbeauftragter beim Unterauftragnehmer benannt worden ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinzuweisen und Informationen dazu beizubringen, aus denen sich ergibt, dass der Unterauftragnehmer gesetzlich nicht verpflichtet ist, einen Datenschutzbeauftragten zu benennen.

9.4 Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die in diesem Vertrag vereinbarten Regelungen und ggf. ergänzende Weisungen des Auftraggebers auch gegenüber dem Unterauftragnehmer gelten.

9.5 Der Auftragnehmer hat mit dem Unterauftragnehmer einen Auftragsverarbeitungsvertrag zu schließen, der den Voraussetzungen des Art. 28 DSGVO entspricht. Darüber hinaus hat der Auftragnehmer dem Unterauftragnehmer dieselben Pflichten zum Schutz personenbezogener Daten aufzuerlegen, die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer festgelegt sind. Dem Auftraggeber ist der

Auftragsdatenverarbeitungsvertrag auf Anfrage in Kopie zu übermitteln.

9.6 Der Auftragnehmer ist insbesondere verpflichtet, durch vertragliche Regelungen sicherzustellen, dass die Kontrollbefugnisse gemäß Ziffer 8. des Auftraggebers und von Aufsichtsbehörden auch gegenüber dem Unterauftragnehmer gelten und entsprechende Kontrollrechte von Auftraggeber und Aufsichtsbehörden vereinbart werden. Es ist zudem vertraglich zu regeln, dass der Unterauftragnehmer diese Kontrollmaßnahmen und etwaige Vor-Ort-Kontrollen zu dulden hat.

9.7 Nicht als Unterauftragsverhältnisse i.S.d. Ziffern 9.1 bis 9.6 sind Dienstleistungen anzusehen, die der Auftragnehmer bei Dritten als reine Nebenleistung in Anspruch nimmt, um die geschäftliche Tätigkeit auszuüben. Dazu gehören beispielsweise Reinigungsleistungen, reine Telekommunikationsleistungen ohne konkreten Bezug zu Leistungen, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber erbringt, Post- und Kurierdienste, Transportleistungen, Bewachungsdienste. Der Auftragnehmer ist gleichwohl verpflichtet, auch bei Nebenleistungen, die von Dritten erbracht werden, Sorge dafür zu tragen, dass angemessene Vorkehrungen und technische und organisatorische Maßnahmen getroffen wurden, um den Schutz personenbezogener Daten zu gewährleisten. Die Wartung und Pflege von IT-Systemen oder Applikationen stellt ein Unterauftragsverhältnis und Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DSGVO dar, wenn die Wartung und Prüfung solche IT-Systeme betrifft, die auch im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen für den Auftraggeber genutzt werden und bei der Wartung auf personenbezogenen Daten zugegriffen werden kann, die im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden.

10. Vertraulichkeitsverpflichtung

10.1 Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung der Vertraulichkeit über Daten, die er im Zusammenhang mit dem Auftrag erhält bzw. zur Kenntnis erlangt, verpflichtet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gleichen Geheimnischutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige besondere Geheimnischutzregeln mitzuteilen.

10.2 Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und er mit der Anwendung dieser vertraut ist. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er seine Beschäftigten mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und zur Vertraulichkeit verpflichtet hat. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er insbesondere die bei der Durchführung der Arbeiten tätigen Beschäftigten zur Vertraulichkeit verpflichtet hat und diese über die Weisungen des Auftraggebers informiert hat.

10.3 Die Verpflichtung der Beschäftigten nach Ziffer 10.2 sind dem Auftraggeber auf Anfrage nachzuweisen.

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

11. Wahrung von Betroffenenrechten

11.1 Der Auftraggeber ist für die Wahrung der Betroffenenrechte allein verantwortlich. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber bei seiner Pflicht, Anträge von Betroffenen nach Art. 12-23 DSGVO zu bearbeiten, zu unterstützen. Der Auftragnehmer hat dabei insbesondere Sorge dafür zu tragen, dass die insoweit erforderlichen Informationen unverzüglich an den Auftraggeber erteilt werden, damit dieser insbesondere seinen Pflichten aus Art. 12 Abs. 3 DSGVO nachkommen kann.

11.2 Soweit eine Mitwirkung des Auftragnehmers für die Wahrung von Betroffenenrechten - insbesondere auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung - durch den Auftraggeber erforderlich ist, wird der Auftragnehmer die jeweils erforderlichen Maßnahmen nach Weisung des Auftraggebers treffen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung von Betroffenenrechten nachzukommen.

11.3 Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch Mitwirkungsleistungen im Zusammenhang mit Geltendmachung von Betroffenenrechten gegenüber dem Auftraggeber beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

12. Geheimhaltungsverpflichtung

12.1 Beide Parteien verpflichten sich, alle Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages erhalten, zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden. Keine Partei ist berechtigt, diese Informationen ganz oder teilweise zu anderen als den soeben genannten Zwecken zu nutzen oder diese Information Dritten zugänglich zu machen.

12.2 Die vorstehende Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die eine der Parteien nachweisbar von Dritten erhalten hat, ohne zur Geheimhaltung verpflichtet zu sein, oder die öffentlich bekannt sind.

13. Vergütung

Die Vergütung des Auftragnehmers richtet sich abschließend nach dem im Sinne von Ziffer 2.2 eingegangen Vertragsverhältnis über Leistungen und/oder Produkte der dtms, in dessen Rahmen die Datenverarbeitung vorgenommen wird.

14. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit

14.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, die zur Einhaltung der anzuwendenden Datenschutzvorschriften erforderlich sind. Dies beinhaltet insbesondere die Vorgaben aus Art. 32 DSGVO.

14.2 Der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses im Sinne von Ziffer 2.2 bestehende Stand der technischen und organisatorischen Maßnahmen ergibt sich aus den auf der Webseite unter <https://www.dtms.de/agb/> bereitgestellten Technischen und Organisatorischen Maßnahmen des Auftragnehmers (TOM).

Die Parteien sind sich darüber einig, dass zur Anpassung an technische und rechtliche Gegebenheiten Änderungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen erforderlich werden können. Wesentliche Änderungen, die die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten beeinträchtigen können, wird der Auftragnehmer im Voraus mit dem Auftraggeber abstimmen. Maßnahmen, die lediglich geringfügige technische oder organisatorische Änderungen mit sich bringen und die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten nicht negativ beeinträchtigen, können vom Auftragnehmer ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber umgesetzt werden. Der Auftraggeber kann jederzeit eine aktuelle Fassung der vom Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf der Webseite unter <https://www.dtms.de/agb/> einsehen oder beim Auftragnehmer anfordern.

14.3 Der Auftragnehmer wird die von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen regelmäßig und auch anlassbezogen auf ihre Wirksamkeit kontrollieren. Für den Fall, dass es Optimierungs- und/oder Änderungsbedarf gibt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber informieren.

15. Dauer des Auftrags

15.1 Die Dauer des Auftrages erstreckt sich über die Laufzeit des Vertragsverhältnisses im Sinne von Ziffer 2.2.

15.2 Der Auftraggeber kann die Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag im Wege vorliegender Regelungen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen die anzuwendenden Datenschutzvorschriften oder gegen Pflichten aus diesem Vertrag vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer den Zutritt des Auftraggebers oder der zuständigen Aufsichtsbehörde vertragswidrig verweigert.

16. Beendigung

16.1 Nach Beendigung Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag im Wege vorliegender Regelungen hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Daten und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, nach Wahl des Auftraggebers an diesen zurückzugeben oder zu löschen. Sofern unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der Parteien eine Löschung vorzuziehen ist, erfolgt keine Rückgabe in vorgenanntem Sinne. Eine Löschung ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Etwaige gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder sonstige Pflichten zur Speicherung der Daten bleiben unberührt.

16.2 Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgemäße Rückgabe und Löschung der Daten beim Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies kann auch durch eine Inaugenscheinnahme der Datenverarbeitungsanlagen in der Betriebsstätte des Auftragnehmers erfolgen.

Die Vor-Ort-Kontrolle soll mit angemessener Frist durch den Auftraggeber angekündigt werden.

17. Zurückbehaltungsrecht

Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Einrede des Zurückbehaltungsrechts durch den Auftragnehmer i.S.d. § 273 BGB hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen wird.

18. Sonstige Bestimmungen

18.1 Sollte das Eigentum des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu informieren. Der Auftragnehmer wird die Gläubiger über die Tatsache, dass es sich um Daten handelt, die im Auftrag verarbeitet werden, unverzüglich informieren.

18.2 Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.

19. Gegenstand und Zweck der Verarbeitung

19.1 Der Auftrag des Partners als Auftraggeber an die dtms als Auftragnehmer kann folgende Arbeiten, Leistungen und/oder Produkte umfassen:

a) DialogControl & digicom

Nachfolgendes gilt, sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Leistung DialogControl oder digicom erbringt. Dieses Anrufmanagementsystem umfasst die Funktionen des Call Routings und Monitorings von Anrufen zu Rufnummern des Auftraggebers. Hierzu zählen unter anderem

Routing-Optionen (z.B. Ursprung, Prozent, Tages-/Geschäftszeiten) und Warteschleifen-Funktionen (z.B. dynamisch oder fest, Priorisierung, Begrenzung), Call-Recording sowie derzeit elf Statistik-Arten.

- Routing-Optionen (z.B. Ursprung, Prozent, Tages-/Geschäftszeiten)
- Warteschleifen-Funktionen (z.B. dynamisch oder fest, Priorisierung, Begrenzung)
- Call-Recording
- sowie derzeit elf unterschiedliche Statistik-Arten (mit anonymisierten Teilnehmerdaten).

Über den Online-Monitor besteht die Möglichkeit, jederzeit alle Informationen über aktive Gespräche als auch wichtige Kennzahlen der Warteschleifen, Gruppen, der Agenten und Service-Rufnummern auf einen Blick einzusehen. Innerhalb des Anrufmanagementsystems werden die jeweiligen Anruferdaten in der Statistikart

- „Einzelverbindung“ sowie den Features
- „Last Agent Routing“,
- „Last Queue Routing“,
- „Anruflistorie“ und
- „Adressbruch“

verwendet. In der über das Anrufmanagementsystem abrufbaren Statistikart „Einzelverbindung“ werden die eingehenden und ausgehenden Anrufe des jeweiligen Teilnehmers samt dessen A-Rufnummer

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

gespeichert. Das Anrufmanagementsystem kann anhand der A-Rufnummer abgleichen, ob innerhalb eines definierten Zeitraums (maximal 30 Tage) bereits ein Anruf erfolgt ist. Im Feature „Last Agent Routing“ kann einem auf diese Weise zuvor erfassten Teilnehmer anhand seiner A-Rufnummer der im vorherigen Anruf zugeweilte Agent erneut zugeteilt werden, sofern dieser zum Zeitpunkt des erneuten Anrufs im System angemeldet ist. Im Feature „Last Queue Routing“ ist analog eine sofortige Weiterleitung in die Warteschleife des vorherigen Routingziels möglich. Im Feature „Anrufliste“ wird dem bearbeitenden Agent für jeden eingehenden Anruf die bisherige Anrufliste anhand der A-Rufnummer über das Anrufmanagementsystem angezeigt. Im Feature „Adressbuch“ können die Daten eines Anrufers gespeichert und im Falle eines erneuten Anrufs abgerufen werden. Diese Daten lassen sich auch für Outboundanrufe verwenden. Ein Call-Recording findet lediglich rein technisch über das Anrufmanagementsystem (Aufnahme und Erzeugung Voice-Files) statt. Die Daten werden an eine interne Lösung (idStorage) oder auf einen SFTP-Server des Kunden übermittelt und dort gespeichert. Ein Hosting und die Anzeige von Call-Recording-Daten erfolgt nicht über das Anrufmanagementsystem, sondern stets vom jeweiligen Speicherort aus. Im Übrigen wird auf die zusätzliche Leistungsbeschreibung verwiesen, welche in dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag zur Erbringung des Anrufmanagementsystems festgehalten ist.

b) Multichannel ACD

Nachfolgendes gilt, sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Leistung Multichannel ACD erbringt. Die Leistung Multichannel ACD umfasst regelmäßige

- Ansagen abhängiges Routing,
- Zeitabhängiges Routing,
- Prozenrouting und
- Warteschleifen-Funktionen sowie
- IVR Menüs,
- Mailbox- und
- Call-Recordingoptionen.

Über den individuell konfigurierbaren Onlinemonitor besteht die Möglichkeit, dass der Auftraggeber stets einen aktuellen Überblick über Servicehotlines, Warteschleifen und Agentengruppen hat. Statistiken können hierbei online abgerufen oder automatisiert per E-Mail versandt werden. Ein abgestuftes Rechtemanagementermöglicht beliebig viele Logins mit individuell zugewiesenen Konfigurations-, Statistik- und Monitoringoptionen. Die Funktionalitäten der Multichannel ACD ermöglichen ferner das Routen eingehender Anrufe auf externe Kopfunnummern und die Verteilung über lokale ACD Systeme oder den integrierten CTI Agentenclient, um Anrufe direkt auf verschiedene Endgeräte zu verteilen. Der Agentenclient verfügt über einen Warteschleifenmonitor, erfasst beliebige Pausen- und Anrufgründe, zeigt Anruferdaten sowie Anrufliste. Die vorbezeichnete Call-Recordingoption sowie das eingehende Screen-Recording lässt sich in der Multichannel ACD im Menü

über die Module Aufnahmemodus und Black-/Whitelist ansteuern. In der Black-/Whitelist lassen sich die Anwendungen hinterlegen, die auf dem User-PC aufgezeichnet (Whitelist) bzw. nicht aufgezeichnet (Blacklist) werden dürfen, wobei sich je nach Bedarf einer oder mehrere Funktionsblöcke definieren lassen.

c) Gewinnspiel

Nachfolgendes gilt, sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Leistung Gewinnspiel erbringt. Im Falle der Leistung Gewinnspiel ist der Gegenstand und Zweck des Auftrages die Abwicklung eines Gewinnspiels oder einer Verlosung für den Auftraggeber auf einer Telekommunikationsplattform des Auftragnehmers. Die Teilnahme erfolgt per Telefon oder SMS. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Teilnehmerdaten zur Gewinnermittlung zur Verfügung. Ausdrücklich nicht umfasst sind die Maßnahmen Gewinner-Ermittlung, Gewinner-Benachrichtigung, Versand der Gewinne oder die Abwicklung eines Geldpreises. In Bezug auf Call-Recording bei Gewinnspielen siehe Ziffer 1. e).

d) idStorage

Nachfolgendes gilt, sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Leistung idStorage erbringt. Mit idStorage werden Daten, insbesondere Voice-Files, welche aus verschiedenen Anwendungen des Auftragnehmers (z.B. DialogControl) stammen können, gespeichert. Die Speicherung dieser Voice-Files erfolgt auf einem Dateiserver (NAS) des Auftragnehmers. Der Zugriff auf die Daten in idStorage bzw. der Login erfolgt durch den Kunden über ein https-verschlüsseltes WebFronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten. Nach dem Login kann der Kunde die Daten anhören und/oder downloaden. Innerhalb des Interfaces als auch den Dateibezeichnungen werden A-Rufnummern stets anonymisiert dargestellt. Sofern die vom Nutzer beauftragte Speicherkapazität in idStorage nicht mehr ausreicht, werden die jeweils ältesten Daten gelöscht.

e) Anrufaufzeichnung (Call-Recording)

Nachfolgendes gilt, sofern im Zusammenhang mit einer Leistung oder Anwendung des Auftragnehmers eine Anrufaufzeichnung (Call-Recording) für den Auftraggeber erfolgt. Neben dem Call-Recording über das Anrufmanagementsystem in idStorage oder in einem SFTP-Server des Kunden kann eine Anrufaufzeichnung noch bei Gewinnspielen (z.B. bei Nutzung von Online Gewinnerziehung) oder bei der Nutzung von WebControl Media erfolgen. WebControl Media ist ein Online-Tool, um die vom Kunden genutzten Service-Rufnummern und IVR-Anwendungen konfigurieren, steuern oder auswerten zu können. Online Gewinnerziehung ist ein Online-Tool, um die Gewinner eines Gewinnspiels zu ermitteln. Die Speicherung von Voice-Files bei der Nutzung von WebControl Media oder Online Gewinnerziehung erfolgt auf einem Dateiserver (NAS) des Auftragnehmers. Der Login erfolgt durch den Kunden über ein https-verschlüsseltes WebFronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten.

Nach dem Login kann der Kunde die Daten anhören und/oder downloaden, wobei bei der Gewinnerziehung eine zufällige Wiedergabe erfolgt.

Im Falle von IVR-Anwendungen, welche durch den Auftragnehmer kundenindividuell eingerichtet werden können, erfolgt die Bereitstellung der in der Anwendung erzeugten Voice-Files durch Speicherung auf einem SFTP-Server des Kunden, über einen telefonischen Abhördienst per zufälliger Wiedergabe von Voice-Files (z.B. Gewinnerziehung) oder als sogenannter Transkriptionsdienst (sequenzielles Abspielen). Ferner kann ein Zugriff über die vorbeschriebenen Online-Tools erfolgen.

Im Rahmen der Anrufaufzeichnung besteht die Möglichkeit zur Transkription der jeweiligen Aufnahmen (z.B. Adressdaten von Gewinnspielen). Die MitarbeiterInnen eines Dienstleisters transkribieren die Aufnahmen und senden die Abschriften an den Auftraggeber.

Innerhalb einer IVR-Anwendung werden A-Rufnummern stets anonymisiert dargestellt.

f) Call-Center-Leistung

Nachfolgendes gilt, sofern der Auftragnehmer dem Auftraggeber auch die Nutzung eines Call-Centers bereitstellt, z.B. im Rahmen der Leistung Auskunft 118xy oder im Entertainmentbereich, wobei die Call-Centerleistung nicht durch den Auftragnehmer selbst erbracht wird. Der Auftragnehmer ist nicht Betreiber eines Call-Centers und auch nicht gesellschaftlich an dem jeweilig genutzten Call-Center beteiligt. Der Auftraggeber nutzt dieses – durch den Auftragnehmer bereitgestellte und durch einen Dritten betriebene – Call-Center zur Erbringung von Entertainmentleistungen (z.B. Erotik, Astrologie und/oder zur Beauskunftung seiner Teilnehmer, welche bei seiner Auskunftsrufnummer der Rufnummernangabe 118xy anrufen. Eine zusätzliche Leistungsbeschreibung in Bezug auf die konkrete Leistung ist in dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag zur Erbringung von Call-Center-Leistungen festgehalten.

• Auskunft 118xy:

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber in seinem Namen Auskunftsdienstleistungen. Zu diesem Zweck werden auf den vertraglich vereinbarten Auskunftsnummern eingehende Anrufe an den Auftragnehmer weitergeleitet. Den Anrufern wird von den Mitarbeitern des Auftraggebers vornehmlich Auskunft über die Telefonnummer einer vom Anrufer genannten Person u./ o. Firma gegeben. Zudem besteht die grundsätzliche Möglichkeit der Verbindung zu Sonderzielen auf Wunsch des Anrufers.

• Entertainmentdienste:

Im Erotikbereich können über das Callcenter ein moderierter Adult-Entertainment-Dienst erreicht werden, indem die Operatoren im Callcenter die geäußerten Vorlieben von Anrufern entgegennehmen und nach Ermittlung einer dazu passenden Gesprächspartnerin eine Weitervermittlung an diese vornehmen. Ferner existiert die Möglichkeit, dass Anrufer sich die Profi-

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

laufsprachen von potentiellen Gesprächspartnerinnehören und sich automatisiert per Tastendruck an diese weitervermitteln lassen.

Im Falle von Astrologiediensten hören die Anrufer die Profilaufsprachen von BeraterInnen und können sich automatisiert per Tastendruck an diese weitervermitteln lassen, um eine Lebensberatung per Telefon zu erhalten. Ferner besteht für Anrufer die Möglichkeit sich direkt an eine/n BeraterInnen über die Eingabe einer PIN vermitteln zu lassen. Diese PIN wurde vorab beispielsweise über eine Webseite oder durch die BeraterInnen in einem vorherigen Gespräch kommuniziert, so dass eine direkte Verbindung hergestellt werden kann.

Die vorgenannten Entertainmentdienste werden hauptsächlich über 0900er-Rufnummern (Premium-Dienste i.S.d. § 3 Nr. 17c TKG), Premium-Voice Rufnummern (Kurzwahldienste i.S.d. § 3 Nr. 11b TKG) oder Keywords auf 118xy-Rufnummern (Auskunftsdienste i.S.d. § 3 Nr. 2a TKG) erbracht. Möglich ist auch ein Einsatz deutschsprachiger Entertainmentdienste auf einer ausländischen Premium-Dienste-Rufnummer.

g) Transkriptionsleistungen

dtms bedient sich im Falle von Anrufaufzeichnungen für die Transkription eines Unterauftragnehmers. Diese Leistung ist optional vom Auftraggeber buchbar.

h) PeakControl

PeakControl ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Die IVR Anwendung wird als Überlaufziel einer ACD Anwendung angesteuert, sofern keine angemeldeten Contact Center Agenten verfügbar sind. Dem Anrufer wird über PeakControl ein Rückruf durch das Contact Center angeboten. Hierbei wird er aufgefordert seine vollständige A-Nummer einzugeben. Sofern die vollständige A-Nummer bereits übermittelt wurde, wird er gebeten, sein Einverständnis zur Rückruf-Nutzung zu geben. In beiden Fällen wird die A-Nummer auf dem IVR System gespeichert.

Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „Peak Control“ erfolgt durch den dtms Kunden über ein https-verschlüsseltes Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten. Nach dem Login kann der Kunde über den Menüpunkt „Rückruf-Monitor“ alle für ihn vom Peak-Control System ausgeführten Rückrufe einsehen. Hierbei wird u.a. die vollständige A-Nummer (zwecks Kontaktaufnahme bei z.B. misslungenen Verbindungsversuchen) ausgegeben.

i) Kunden-Feedback

Kunden Feedback ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Die IVR Anwendung dient zur telefonischen Abfrage von Kundenbewertungen zu vom dtms Kunden definierten Fragen. Hierbei kann bei bestimmten Frage/Antwort Konstellationen eine angekündigte, freiwillige Aufsprache durch den Anrufer erfolgen (Freie Meinung hinterlassen). Die Kundenbewertung sowie das Audio (sofern eines aufgezeichnet wurde) werden dem dtms Kunden über das Online Tool

„Kunden-Feedback“ bereitgestellt. Hierbei wird ebenfalls die A-Nummer (anonymisiert, sofern der Anrufer Rufnummernrunderdrückung aktiviert hat) bereitgestellt.

Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „Kunden-Feedback“ erfolgt durch den dtms Kunden über ein https-verschlüsseltes Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten.

j) WebControl Media

WebControl Media ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Über das Online Tool können durch den dtms Kunden Telefon-Gewinnspiele (für seine Service-Rufnummern) auf IVR Basis konfiguriert und aktiviert werden. In diesem Zusammenhang können bei Gewinnspielen Aufsprache Audios generiert werden, z.B. wenn Anrufer / Teilnehmer Namen und Adresse zwecks Gewinnbenachrichtigung hinterlassen. Diese Audios können über das Online Tool „WebControl Media“ durch den dtms Kunden (zwecks Gewinnbenachrichtigung) angehört und heruntergeladen werden. Die vollständige A-Nummer wird nur übertragen und gespeichert, sofern diese seitens des A-Teilnehmers übermittelt wurde.

Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „WebControl Media“ erfolgt durch den dtms Kunden über ein https-verschlüsseltes Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten.

k) Click2Call

Click2Call ist eine IVR Anwendung, bei der Teilnehmer auf einer Webseite des dtms Kunden über ein WebWidget (Webseiten-Plugin) einen Rückruf anfordern können. Hierbei ist die Eingabe der vollständigen A-Nummer (zwecks Rückruf) einzugeben. Die IVR Anwendung initiiert nach Eingabe der Rückrufnummer und Rückruf-Aufforderung durch den A-Teilnehmer einen Rufaufbau zum Contact Center (des dtms Kunden) sowie zum A-Teilnehmer.

l) Junk-Call Protection

Junk-Call Protection ist eine IN Anwendung bei der dtms Kunden eine sog. Blacklist für ihre Service-Rufnummern pflegen können. Hierbei wird durch Eingabe bestimmter Ziffern auf der Telefonatstatatur des B-Teilnehmers (z.B. das Contact Center des dtms Kunden) die übermittelte A-Nummer des Anrufers für einen bestimmten Zeitraum (max. 7 Tage) im Intelligenten Netz (IN) der dtms gesperrt. Dies gilt zur Vermeidung von unerwünschten Anrufen (Junk-Calls) z.B. bei Freephone Rufnummern.

m) SMS- und Fax-Versand

Der Auftraggeber liefert dem Auftragnehmer Rufnummernlisten, an die ein SMS- oder Fax-Versand erfolgen soll, nebst weiterer Versandinformationen (Bulk/Massenversand). Sofern ein Versand von Werbung erfolgt, obliegt es dem Auftraggeber, die gesetzlich erforderliche Einwilligung des Teilnehmers einzuholen und zu dokumentieren. Der Auftraggeber unternimmt lediglich den technischen Versand sowie eine dahingehende Auswertung.

n) KI-Produkte

Unter den KI-Produkten sind Software zur Kategorisierung bzw. Klassifizierung von

unstrukturierten Textinhalten zu verstehen. Dabei werden die Textinhalte durch die KI-Software automatisiert analysiert und den im Vorfeld festgelegten Kategorien zugeordnet. Die Kategorisierung der Textinhalte dient der Verbesserung des Kundendialogs. Die Software wird seitens dtms dem Auftraggeber basierend auf einer IT-Plattform bereitgestellt und kann seitens des Auftraggebers administriert werden. dtms stellt die Software bereit und übernimmt die Pflege und Wartung der Software. Sofern der Auftraggeber die intern gespeicherte Kundenkorrespondenz dtms zu Trainingszwecken der KI bereitstellt, erfolgt dies in anonymisiert Form.

o) Beratung & Entwicklung

Bei der Leistung Beratung und Entwicklung handelt es sich um eine individuelle Leistung des Auftragnehmers, welche sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweils geschlossenen Vertrages ergibt. Sofern bei dieser Leistung eine Verarbeitung personenbezogener Daten stattfindet und Ziffer 1.3 nicht zur Anwendung kommt, gelten ebenfalls die Regelungen dieses Vertrages.

19.2 Folgende Datenarten sind regelmäßig Gegenstand der Verarbeitung:

- TKG-Daten (Bestands-, Verkehrs-, Standort- und Nutzungsdaten, Einzelverbindungsdaten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG))
- Kommunikationsdaten (z.B. CDR-Daten, Telefondaten)
- Planungs- und Steuerungsdaten, welche mit dem Telekommunikationsrouting zusammenhängen
- Daten aus Kundenfeedback inklusive zugehöriger Sprachdaten (z.B. Voice-Files)
- Auskünfte
- Gesprächshistorie
- Abrechnungsdaten
- Leistungs-, Adress- und Kundendaten

19.3 Folgender Kreis der von der Datenverarbeitung betroffenen Personen liegt regelmäßig vor:

- Mitarbeiter/innen
- Interessenten/innen
- Kontaktpersonen
- Gesellschafter/innen
- Kunden/innen
- Teilnehmer gemäß § 3 Nr. 20 TKG
- Lieferanten/innen

20. Unterauftragnehmer

20.1 Der Auftragnehmer nimmt für die Verarbeitung von Daten im Auftrag des Auftraggebers Leistungen von Dritten in Anspruch, die in seinem Auftrag Daten verarbeiten („Unterauftragnehmer“).

20.2 Die relevanten Unterauftragnehmer für die Leistungen und/oder Produkte, über welche ein Vertragsverhältnis im Sinne von Ziffer 2.2 besteht, werden dem Auftraggeber auf Anforderung mitgeteilt (Textform ausreichend).

20.3 Der Auftragnehmer und der jeweilige Unterauftragnehmer haben einen Vertrag über die Verarbeitung von Daten im Auftrag gemäß Art. 4 Nr. 8 und Art. 28

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

DSGVO geschlossen. Auf diese Vereinbarung wird im Hinblick auf die Datenverarbeitung im Auftrag im Unterverhältnis verwiesen.