

## Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

### Vereinbarung

Zwischen der

.....  
- Verantwortlicher - nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

Hako GmbH

Hamburger Straße 209-239

23843 Bad Oldesloe

- Auftragsverarbeiter - nachstehend Auftragnehmer genannt -

#### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

##### (1) Gegenstand

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus dem Vertrag zur kostenpflichtigen Nutzung des Hako-Fleet-Managements.

##### (2) Dauer

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit des obigen Vertrages oder des Rahmenvertrages.

#### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

##### (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten:

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber ist die Gewährung der Nutzung des Hako Fleet-Management-Portals als Software as a Service. Details der Verarbeitung lassen sich den diesbezüglichen Nutzungsbedingungen zu diesem Vertrag entnehmen.

## (2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien:

- Personenstammdaten/Adressdaten/Kontaktdaten
- Kommunikationsdaten (z. B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten

## (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- Kunden
- Beschäftigte

## **3. Technisch-organisatorische Maßnahmen**

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 1].

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

## **4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten**

(1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschen, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

## 5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags die gesetzlichen Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO zu beachten; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Als Datenschutzbeauftragte beim Auftragnehmer wird Frau Astrid Bartel [Hako GmbH, Hamburger Straße 209-239, 23843 Bad Oldesloe, Telefon: +49-4531-806-0, Telefax: +49-4531-806-338, [privacy@hako.com](mailto:privacy@hako.com)] benannt.
- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- g) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

## 6. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der

Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(4) Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung durch Unterauftragnehmer 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 Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftraggebers (mind. Textform); sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

## **7. Kontrollrechte des Auftraggebers**

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;

- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

(4) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

## 8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
- b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
- c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
- d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
- e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

## 9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

## 10. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten 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.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der vereinbarten Laufzeit des Antrags auf Kauf oder des Rahmenvertrages – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie 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.

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

## 11. Gerichtsstand

(1) Gerichtsstand ist der Ort des Auftraggebers.

---

Ort, Datum, Unterschrift

Auftraggeber

---

Ort, Datum, Unterschrift

Auftragnehmer

## Anlage 1 – Technisch-organisatorische Maßnahmen

### 1. Organisatorische Maßnahmen

---

- Mitarbeiter sind nachweislich auf das Datengeheimnis, ggf. auf das Fernmeldegeheimnis, verpflichtet.
- Es existieren verfahrensunabhängige Plausibilitäts- und Sicherheitsprüfungen (z.B. technisch unterstützt oder durch Externe).

### 2. Vertraulichkeit

---

- Alarmanlage
- Türsicherung (elektrischer Türöffner, Zahlenschloss usw.)
- Schlüsselregelung (Schlüsselverwaltung: Schlüsselausgabe etc.)
- Sicherheitsschlösser
- Manuelles Schließsystem
- Werkschutz/Pförtner
- Empfang mit Anmeldung
- Feuerfeste Türen
- Absicherung von Gebäudeschächten
- Passwortvergabe  
Länge des Passworts: 8 Zeichen  
Anzahl der Fehleingaben: 3
- Authentifikation mit Benutzername/Passwort
- Einsatz von VPN-Technologie
- Schriftliches Berechtigungskonzept vorhanden
- Zuordnung von Benutzerrechten/Erstellen von Benutzerprofilen
- Verwaltung der Rechte durch System-Administrator
- Anzahl der Administratoren auf das "Notwendigste" reduziert
- Automatische Sperrung des Arbeitsplatzes
- Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, insbesondere bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Einsatz von Akten-/Datenträgervernichtern bzw. Dienstleistern unter Beachtung von DIN 66399
- Verschlüsselung von Datenträgern
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern
- Ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern
- Lösungskonzept für Daten

- Protokollierung der Vernichtung
- Einrichtungen von Standleitungen bzw. VPN-Tunneln
- Firewall: Die nach dem Stand der Technik erforderlichen Firewall-Technologien sind implementiert und werden auf dem aktuellen Stand gehalten
- Dokumentation der Empfänger von Daten und der Zeitspannen der geplanten Überlassung bzw. vereinbarter Löschfristen
- Protokollierung von Übermittlungen
- Vorhandene Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung
- Kontrolle der Vertragsausführung
- Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags
- Regelung zu Wartungen (speziell Fernwartung)

### 3. Integrität

---

- Dokumentation der eingesetzten IT- Systeme und deren Systemkonfiguration

### 4. Verfügbarkeitskontrolle

---

- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- Überspannungsschutz
- Schutz gegen Umwelteinflüsse (Sturm, Wasser)
- Geräte zur Überwachung von Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen
- Feuer- und Rauchmeldeanlagen
- Alarmmeldung bei unberechtigten Zutritten zu Serverräumen
- Testen von Datenwiederherstellung
- Klimaanlage in Serverräumen
- Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen
- Backups (Beschreibung von Rhythmus, Medium, Aufbewahrungszeit und -ort)
- Aufbewahrung von Datensicherung an einem sicheren, ausgelagerten Ort
- Virenschutzsystem
- Spiegelung von Festplatten (z. B. RAID-Verfahren)
- Konzept für Katastrophenfall vorhanden

### 5. Trennungsgebot

---

- Trennung von Produktiv- und Testsystem
- Festlegung Technologie von Datenbankrechten
- Trennung von Daten verschiedener Auftraggeber

## 6. Wiederherstellbarkeit der Verfügbarkeit

---

- Virtualisierung sichert schnelle Wiederherstellbarkeit der Systeme
- Datensicherung mit vollständiger Recovery Funktion
- Backup2disc sichert schnelle Datenrücksicherung

## 7. Gewährleistung der Belastbarkeit der Systeme

---

- Redundanz der Server & Backup Umgebung
- Monitoring der aktiven Systeme zeigt Belastung und Auslastung
- N+1 Redundanzen im Netzwerksegment sichert Verfügbarkeit bei Ausfall
- Redundante Datenanbindung
- Redundante Klimatisierung
- Datenspeicherung auf Storage mit RAID Systemen mindestens RAID 1
- Regelmäßige Soft- und Firmware-Updates auf IT-Systemen
- Regelmäßige Test-Rücksicherungen
- Serviceverträge mit Hard- und Softwareherstellern