

# Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

## Vereinbarung

zwischen der

- **Verantwortlicher** - nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

**Linear Service GmbH**

Kurfürstendamm 70

10709 Berlin

- **Auftragsverarbeiter** - nachstehend Auftragnehmer

genannt **Präambel**

Diese Vereinbarung konkretisiert die Verpflichtungen zum Datenschutz. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers in Berührung kommen können.

### 1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer: Technischer Support (zum Beispiel Fernwartung), Consulting oder Implementierung.

(2) Dauer

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung im Rahmen des jeweiligen Produktvertrages.

### 2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers:

Art der Daten	Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung	Kreis der Betroffenen
Personenbezogene Daten, Kontaktdaten, Systemdaten	Wir leisten technischen Support (zum Beispiel Fernwartung), Consulting oder Implementierung	Mitarbeiter des Auftraggebers, Geschäftspartner, Kunden, Lieferanten

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 Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau in einem Drittland wird hergestellt durch Standarddatenschutzklauseln (Art. 46 Abs. 2 litt. c und d DS-GVO).

## (2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/kategorien:

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- Informationen über Systemkonfigurationen und Kundenumgebungen

## (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- Mitarbeiter des Auftraggebers
- Geschäftspartner
- Kunden
- Lieferanten

## 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. Artt. 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.

(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 Löschkonzept, 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 gesetzliche

Pflichten gemäß Artt. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38

und 39 DS-GVO ausübt. Als Datenschutzbeauftragter ist beim Auftragnehmer bestellt:

Karsten Witt

Eichenweg 24, 15831 Blankenfelde-Mahlow

[Datenschutzbeauftragter@linear-software.de](mailto:Datenschutzbeauftragter@linear-software.de)

- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. 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 Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- d) 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.
- e) 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.
- f) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- 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) Die Weitergabe von Aufträgen im Rahmen der in dem Auftrag vereinbarten Tätigkeiten an Subunternehmer durch den Auftragnehmer ist zulässig. Der Auftragnehmer wird Subunternehmer nach deren Eignung sorgfältig auswählen. (sofern Subunternehmer vorhanden sind, sind sie in Anlage 2 aufgelistet)

Im Hause Linear werden derzeit keine Subunternehmen eingesetzt.

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.

Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Hauptauftraggebers, sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

(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) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

## **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 aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren);

(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 u. 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 odernicht 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 Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten personenbezogenen Daten, 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.

**Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass keine Gegenzeichnung der Vereinbarung durch Linear notwendig ist.**

**Vorgehensweise:**

**Ihre Angaben in das Formular eintragen. Die Vereinbarung zu Ihren Unterlagen speichern. und senden Sie eine Kopie an: [service@linear-software.de](mailto:service@linear-software.de)**

**Es gilt die aktuelle Fassung des Vertrages laut unserer Internetseite:  
<https://www.linear-software.de/sites/default/files/PDF-Files/AV.pdf>**

## Anlage 1 – technische und organisatorische Maßnahmen

Im Folgenden werden die technischen und organisatorischen Maßnahmen (gem. Art. 32 DSGVO) zur Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit festgelegt, die der Auftragnehmer mindestens einzurichten und laufend aufrecht zu erhalten hat. Ziel ist die Gewährleistung insbesondere der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der im Auftrag verarbeiteten Informationen.

### **1. Organisation der Informationssicherheit / Vertraulichkeit / Zugriffskontrolle**

*Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungs(DV)-Systems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbez. Daten bei der Verarbeitung, Nutzung u. nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert o. entfernt werden können.*

- Berechtigungskonzept zum EDV-Zugriff*
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministratoren (Anzahl auf das Nötigste beschränkt)*
- Passwortrichtlinie (Sicheres Passwort, Wechselintervalle)*
- Ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern*
- physische Löschung von Datenträgern vor Wiederverwendung*
- Verschlüsselung von Datenträgern*

## 2. Personalsicherheit

- Sorgfältige Auswahl der eigenen Mitarbeiter*
- Regelmäßige Unterweisungen der Mitarbeiter zum Datenschutz*
- Es erfolgte eine Verpflichtung aufs Datengeheimnis*
- Sicherstellung Rechteentzug bei Ausscheiden eines Mitarbeiters*

## 3. Verwaltung der Werte / Eingabekontrolle

*Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob u. von wem personenbez. Daten in DV-Systeme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.*

- Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten*
- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzeptes*
- Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen*
- Sicherstellung Trennung Datenbestände der Auftraggeber durch Zugriffssteuerung und Festlegung von Datenbankrechten*
- Keine Verwendung von personenbez. Daten für andere, als die beauftragten Zwecke*
- Einhaltung vereinbarter Löschfristen nach Auftragserfüllung*

## 4. Zugangssteuerung

*Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass DV-Systeme von Unbefugten genutzt werden können.*

- Zuordnung von Benutzerrechten nach Erfordernis*
- Authentifizierung mit Benutzer/Passwort*
- Regelmäßige Passwortänderungen*
- Protokollierung Userzugriffe auf Anwendungen, insbesondere bei der Veränderung/Bearbeitung von Daten*
- Einsatz laufend aktualisierter Anti-Viren-Software*
- Einsatz einer Hard- und Softwarebasierten Firewall*
- Verschlüsselung von Datenträgern in Laptops / Notebooks*
- Verschlüsselung von mobilen Datenträgern*

## 5. Physische und umgebungsbezogene Sicherheit

*Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.*

- Die Geschäftsräume des Auftragnehmers befinden sich im 4. OG eines Bürohochhauses*
- Die Geschäftsräume sind mit einer Alarmanlage gesichert.*
- Chipkarten-/Transponder-Schließsystem mit Sicherheitsschlössern*
- Schlüsselregelung (Ausgabe/Rücknahme/Verlust)*
- Besucher werden protokolliert und begleitet*

## 6. Betriebssicherheit / Verfügbarkeitskontrolle und Sicherstellung Datenintegrität

*Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbez. Daten gegen zufällige Zerstörung o. Verlust geschützt sind.*

- Regelmäßige Updates der eingesetzten Software wird sichergestellt*
- Dem Stand der Technik entsprechende Sicherheit im Serverraum (USV, Brandschutz im Serverraum, Zugangssicherheit, Zutrittssicherheit usw.)*
- Festplattenspiegelung / Raid*

- Backup- und Recovery-Konzept wurde erstellt
- Testen von Datensicherungen auf Wiederherstellbarkeit erfolgt
- Regelmäßige Datensicherung der Server
- Aufbewahrung Datensicherung an sicherem Ort

#### 7. Kommunikationssicherheit / Übertragungskontrolle

- Einsatz von VPN-Technologie bei Fernzugriffen und Wartungen
- Verschlüsselung von Datenträgern
- Wenn möglich, Weitergabe von Daten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form
- E-Mailversand mit Personenbezogenen Daten nur verschlüsselt (ggf. Anhang mit Passwort)

#### 8. Lieferantenbeziehungen / Auftragskontrolle

*Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbez. Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.*

- Auswahl von (Sub-)Auftragnehmern unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit)
- Auftragnehmer hat – soweit vorgeschrieben – eine(n) Datenschutzbeauftragten benannt
- Schriftl. Weisung an den Auftragnehmer (z.B. durch Regeln im AV-Vertrag)
- Verpflichtung der Mitarbeiter des auf das Datengeheimnis
- Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags
- Wirksame Kontrollrechte gegenüber dem Auftragnehmer werden vereinbart

#### 9. Handhabung von Informationssicherheitsvorfällen

- Regelung zu Meldepflichten an Geschäftsführer und Datenschutzbeauftragtem
- Information an Auftraggeber gemäß Auftragsverarbeitung (AV)-Vertrag

#### 10. Compliance

- Bestehende Regelungen werden regelmäßig auf ihre Wirksamkeit überprüft
- Datenschutzbeauftragter : *Herr Karsten Witt*  
[Datenschutzbeauftragter@linear-software.de](mailto:Datenschutzbeauftragter@linear-software.de)

Berlin, den 09.06.2022

Dirk Bruns  
Verantwortlicher für die Erstellung