TECHCARE

MUSTER

zum Wartungsvertrag (Auftragsbestätigung Nr. [●])

VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG

nach Art. 28 DSGVO

zwischen

[Kunde: Firma, Rechtsform]
[Straße Hausnummer] · [PLZ Ort]
– nachfolgend „Kunde“ –

und

TechCare Solutions GmbH
Birkenweg 25 · 65623 Hahnstätten
– nachfolgend „TechCare“ –

Präambel

TechCare erbringt für den Kunden herstellerunabhängige Wartungs-, Support- und Ersatzteilleistungen nach der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. dem jeweiligen Einzelvertrag (nachfolgend „Wartungsvertrag“) und den Servicebedingungen der TechCare Solutions GmbH. Bei der Leistungserbringung kann TechCare Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, für die der Kunde Verantwortlicher ist. Diese Vereinbarung regelt die datenschutzrechtlichen Pflichten der Parteien nach Art. 28 DSGVO.

§ 1 Gegenstand, Rollen und Dauer

(1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch TechCare im Auftrag des Kunden bei der Erbringung von Wartungsleistungen nach dem Wartungsvertrag.

(2) Ist der Kunde seinerseits Auftragsverarbeiter für einen Dritten (etwa als Systemhaus für seinen Endkunden), wird TechCare als weiterer Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter) im Sinne von Art. 28 Abs. 4 DSGVO tätig. Der Kunde stellt in diesem Fall sicher, dass der Verantwortliche den Einsatz von TechCare und ihrer Unterauftragsverarbeiter genehmigt hat oder genehmigen wird. Diese Vereinbarung gilt dann entsprechend.

(3) Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden, die TechCare zur Vertragsabwicklung, Ticketbearbeitung und Abrechnung verarbeitet, verarbeitet TechCare als eigener Verantwortlicher; insoweit findet diese Vereinbarung keine Anwendung.

(4) Diese Vereinbarung gilt, solange der Wartungsvertrag besteht, und darüber hinaus, solange TechCare personenbezogene Daten aus der Leistungserbringung verarbeitet.

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung, Datenarten, Betroffene

(1) Zweck der Verarbeitung ist ausschließlich die Erbringung der Wartungsleistungen, insbesondere Fehlerdiagnose, Instandsetzung und Austausch von Komponenten, Firmware-Angleichung von Ersatzteilen und Konfigurationsanpassungen, Auswertung von Protokolldateien sowie die Rücknahme, der Transport, die Löschung und die Vernichtung ausgebauter Datenträger.

(2) Die Verarbeitung erfolgt in der Regel nur beiläufig. TechCare greift auf Inhaltsdaten der Systeme nur zu, soweit dies für die Leistung unvermeidbar ist, und nimmt keine darüber hinausgehende Auswertung vor. Arten der Verarbeitung sind insbesondere Einsichtnahme, Auslesen, Speichern, Übermitteln an Servicepartner, Löschen und Vernichten.

(3) Arten der Daten:

a) auf den gewarteten Systemen und Datenträgern gespeicherte Daten des Kunden, deren Inhalt TechCare nicht bekannt ist; darunter können auch besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO sein,

b) Protokoll-, Diagnose- und Konfigurationsdaten (z. B. Logdateien, Benutzerkennungen, IP-Adressen, Hostnamen),

c) Daten in Störungsmeldungen, Tickets und Einsatzberichten, soweit sie über Kontaktdaten nach § 1 Abs. 3 hinausgehen.

(4) Kreis der Betroffenen: Beschäftigte, Kunden, Interessenten, Lieferanten und sonstige Geschäftspartner des Kunden sowie sonstige Personen, deren Daten auf den Systemen gespeichert sind.

§ 3 Weisungen

(1) TechCare verarbeitet personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden, auch bei Übermittlungen in Drittländer, es sei denn, TechCare ist durch Unionsrecht oder das Recht eines

Mitgliedstaats hierzu verpflichtet; in diesem Fall teilt TechCare dem Kunden diese Pflicht vor der Verarbeitung mit, sofern das Recht dies nicht verbietet.

(2) Die Weisungen sind abschließend im Wartungsvertrag, in den Servicebedingungen und in Störungsmeldungen festgelegt. Weitere Weisungen erteilt der Kunde in Textform. Störungsmeldungen des Kunden an TechCare gelten als Weisung im Rahmen des Wartungsvertrags. Weisungsberechtigte Personen des Kunden: [●].

(3) Ist TechCare der Auffassung, dass eine Weisung gegen Datenschutzvorschriften verstößt, informiert TechCare den Kunden unverzüglich und kann die Ausführung bis zur Bestätigung oder Änderung der Weisung aussetzen.

§ 4 Pflichten von TechCare

(1) TechCare gewährleistet, dass alle zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

(2) TechCare trifft die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Anlage 1. TechCare darf die Maßnahmen weiterentwickeln, sofern das Schutzniveau nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen dokumentiert TechCare und teilt sie dem Kunden auf Anfrage mit.

(3) TechCare unterstützt den Kunden mit geeigneten Maßnahmen bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen nach Kapitel III DSGVO sowie bei den Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO. Wenden sich Betroffene direkt an TechCare, leitet TechCare die Anfrage unverzüglich an den Kunden weiter.

(4) TechCare fertigt Kopien oder Duplikate von Daten nur an, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, und löscht sie, sobald sie nicht mehr benötigt werden.

(5) TechCare führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO.

(6) Ansprechpartner für Datenschutz bei TechCare ist Korhan Akar, datenschutz@techcaresolutions.de, +49 6430 9227117. Ein Datenschutzbeauftragter ist bei TechCare nicht benannt; sollte ein Datenschutzbeauftragter benannt werden, teilt TechCare dem Kunden dessen Kontaktdaten mit.

§ 5 Datenträger

(1) Ausgebaute Datenträger verbleiben nur dann beim Kunden, wenn im Wartungsvertrag die Option Disk Retention gebucht ist.

(2) Im Übrigen nimmt TechCare ausgebaute Datenträger in Besitz, transportiert sie gesichert und lagert sie bis zur Rückgabe oder Vernichtung zugriffsgeschützt. Besteht für den Datenträger eine Hersteller- oder Lieferantengarantie, gibt TechCare ihn im Rahmen dieser Garantie zurück, jedoch nur an Hersteller oder Lieferanten, die zur vertraulichen Behandlung und sicheren Vernichtung des Datenträgers verpflichtet sind (§ 6). Auf Wunsch des Kunden lässt TechCare die Daten vor der Rückgabe gegen gesonderte Vergütung nach dem Stand der Technik löschen, soweit der Datenträger dies technisch noch zulässt. Alle übrigen Datenträger macht TechCare physisch unbrauchbar, bei Festplatten etwa durch Durchbohren, bei SSDs und anderen Flash-Speichern durch Zerstörung der Speicherchips.

(3) Eine Vernichtung nach DIN 66399 mit Vernichtungszertifikat und Seriennummern übernimmt TechCare auf gesonderten Auftrag gegen Vergütung nach Angebot.

(4) Wünscht der Kunde, dass Datenträger seinen Standort nicht verlassen, ist Disk Retention zu buchen.

§ 6 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Kunde erteilt TechCare die allgemeine Genehmigung, weitere Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter) einzusetzen, insbesondere Servicepartner für Vor-Ort-Einsätze und Logistikdienstleister für den Transport von Datenträgern. Die bei Vertragsschluss eingesetzten Unterauftragsverarbeiter ergeben sich aus Anlage 2 und gelten als genehmigt. Hersteller und Lieferanten, an die Datenträger nach § 5 Abs. 2 im Garantiefall zurückgegeben werden, gelten insoweit als Unterauftragsverarbeiter.

(2) TechCare informiert den Kunden mindestens 14 Tage vor dem Einsatz eines neuen oder der Ersetzung eines bestehenden Unterauftragsverarbeiters in Textform an die vom Kunden benannte Adresse: [●]. Der Kunde kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund in Textform widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch, gilt der Unterauftragsverarbeiter als genehmigt. Können sich die Parteien im Fall eines Widerspruchs nicht einigen, kann jede Partei den Wartungsvertrag hinsichtlich der betroffenen Leistungen kündigen. Die jeweils aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter stellt TechCare dem Kunden auf Anfrage in Textform zur Verfügung.

(3) Ist zur Einhaltung eines Service Levels kurzfristig ein Ersatz-Servicepartner erforderlich, etwa bei Ausfall des vorgesehenen Partners, darf TechCare diesen auch vor Ablauf der Frist nach Abs. 2 einsetzen, sofern er die Anforderungen nach Abs. 4 erfüllt. TechCare informiert den Kunden in diesem Fall unverzüglich; das Widerspruchsrecht nach Abs. 2 gilt für den weiteren Einsatz entsprechend.

(4) TechCare erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter vertraglich dieselben Datenschutzpflichten auf, die in dieser Vereinbarung festgelegt sind, insbesondere hinreichende Garantien für geeignete technische und organisatorische Maßnahmen. TechCare haftet gegenüber dem Kunden für die Einhaltung dieser Pflichten durch den Unterauftragsverarbeiter.

(5) Keine Unterauftragsverarbeitung im Sinne dieser Vereinbarung sind Nebenleistungen ohne Zugriff auf personenbezogene Daten, etwa der Versand von Ersatzteilen ohne Datenträger.

§ 7 Ort der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich in der Europäischen Union, im Europäischen Wirtschaftsraum oder in Staaten mit einem Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission (z. B. der Schweiz) oder auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses einschließlich des EU-US Data Privacy Framework. Jede Verarbeitung in einem anderen Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden in Textform und der Erfüllung der Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO.

§ 8 Meldung von Datenschutzverletzungen

(1) TechCare meldet dem Kunden eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Kenntnis, an den vom Kunden benannten Kontakt: [●].

(2) Die Meldung enthält, soweit bekannt, die Angaben nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO. Noch fehlende Angaben reicht TechCare unverzüglich nach. TechCare ergreift unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen zur Eindämmung und unterstützt den Kunden bei den Melde- und Benachrichtigungspflichten.

§ 9 Nachweise und Kontrollen

(1) TechCare stellt dem Kunden auf Anfrage alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung dieser Vereinbarung zur Verfügung. Der Nachweis erfolgt vorrangig durch die aktuelle Dokumentation der technischen und organisatorischen Maßnahmen, durch eine schriftliche Selbstauskunft, für die der Kunde einmal jährlich einen angemessenen Fragebogen übermitteln kann, sowie, soweit vorhanden, durch Zertifikate oder Prüfberichte von TechCare oder ihrer Servicepartner.

(2) Reichen diese Nachweise im Einzelfall nicht aus, kann der Kunde oder ein vom Kunden beauftragter, zur Verschwiegenheit verpflichteter Prüfer, der kein Wettbewerber von TechCare ist, nach Ankündigung mit einer Frist von vier Wochen Kontrollen während der üblichen Geschäftszeiten durchführen, in der Regel höchstens einmal pro Kalenderjahr. Nach einer Datenschutzverletzung oder auf Verlangen einer Aufsichtsbehörde sind anlassbezogene Kontrollen ohne diese Beschränkungen zulässig.

(3) Jede Partei trägt die eigenen Kosten einer Kontrolle; ergibt die Kontrolle einen wesentlichen Verstoß, trägt TechCare die angemessenen Kosten der Kontrolle.

§ 10 Löschung und Rückgabe

Nach Abschluss der Leistungen löscht TechCare nach Wahl des Kunden alle personenbezogenen Daten aus der Verarbeitung oder gibt sie zurück und löscht vorhandene Kopien, sofern keine gesetzliche Pflicht zur Speicherung besteht. Für Datenträger gilt § 5. TechCare bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform.

§ 11 Haftung

Für die Haftung gegenüber Betroffenen gilt Art. 82 DSGVO. Im Verhältnis zwischen den Parteien gelten die Haftungsregelungen des Wartungsvertrags und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TechCare (§ 8 AGB), soweit gesetzlich zulässig.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) Diese Vereinbarung ist Bestandteil des Wartungsvertrags. In datenschutzrechtlichen Fragen geht sie dem Wartungsvertrag, den Servicebedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TechCare vor.

(2) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Im Übrigen gelten die Schlussbestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TechCare (§ 10 AGB), insbesondere zu anwendbarem Recht und Gerichtsstand.

(3) Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Vereinbarung im Übrigen wirksam. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entspricht und dem Gewollten am nächsten kommt.

[Ort], den _____

[Kunde]	**TechCare Solutions GmbH**
	Marek Höhn
Name	Name
	Geschäftsführer
Funktion	Funktion
Unterschrift	Unterschrift

Anlage 1 – Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

Die folgenden Maßnahmen gelten für die Verarbeitung durch TechCare. Für Servicepartner gelten mindestens gleichwertige Maßnahmen nach § 6 Abs. 4.

Bereich	Maßnahmen
Zutrittskontrolle	Zugangsgesicherte Büro- und Lagerflächen am Standort Hahnstätten (Schließsystem, Schlüsselregelung); Lagerung ausgebauter Datenträger in einem gesondert verschlossenen Bereich; Begleitung von Besuchern. Bei Vor-Ort-Einsätzen gelten die Zutrittsregeln des Kunden.
Zugangskontrolle	Personalisierte Benutzerkonten; Passwortrichtlinie; Mehr-Faktor-Authentifizierung für Kundenportal, E-Mail und Fernzugänge; automatische Bildschirmsperre; Verschlüsselung der Datenträger von Notebooks und mobilen Geräten; aktueller Virenschutz und Firewall.
Zugriffskontrolle	Rollen- und Berechtigungskonzept nach dem Need-to-know-Prinzip; Zugriff auf Kundensysteme nur im Rahmen eines Tickets; Fernzugriffe nur nach Freigabe durch den Kunden; Protokollierung administrativer Zugriffe im Kundenportal.
Trennungskontrolle	Mandantentrennung im Kundenportal und Ticketsystem; Diagnose- und Logdaten werden je Ticket gespeichert und nicht mit Daten anderer Kunden zusammengeführt.
Pseudonymisierung / Verschlüsselung	Transportverschlüsselung (TLS) für Portal und E-Mail; verschlüsselte Übertragung von Protokolldateien; Weitergabe von Diagnosedaten an Servicepartner nur im erforderlichen Umfang.
Weitergabekontrolle	Versand ausgebauter Datenträger nur in versiegelten Behältnissen mit Sendungsverfolgung; Dokumentation von Seriennummern bei Ausbau, Eingang und Vernichtung (Chain of Custody); keine Nutzung privater Datenträger.
Eingabekontrolle	Nachvollziehbare Dokumentation jedes Einsatzes in Ticket- und Einsatzberichten (wer, wann, welches System, welche Maßnahme).
Verfügbarkeit und Belastbarkeit	Regelmäßige Datensicherung der eigenen Systeme (Portal, Ticketsystem); Hosting der Systeme in Rechenzentren in Deutschland; Notfall- und Eskalationsprozess mit 24/7-Hotline.
Löschung und Vernichtung	Physische Zerstörung ausgebauter Datenträger (Festplatten durch Durchbohren, SSDs durch Zerstörung der Speicherchips); Rückgabe im Garantiefall nur nach Löschung oder an vertraglich zur Vernichtung verpflichtete Hersteller/Lieferanten; auf Auftrag Vernichtung nach DIN 66399 mit Vernichtungsprotokoll und Seriennummern.
Auftragskontrolle	Schriftliche Verträge mit allen Servicepartnern einschließlich Vertraulichkeits- und Datenschutzpflichten; Verpflichtung aller Mitarbeiter auf Vertraulichkeit; Auswahl von Servicepartnern nach Qualifikation.
Überprüfung und Bewertung	Regelmäßige, mindestens jährliche Überprüfung der Maßnahmen; Schulung der Mitarbeiter zu Datenschutz und Informationssicherheit; Prozess für den Umgang mit Datenschutzverletzungen.

Anlage 2 – Unterauftragsverarbeiter

Stand bei Unterzeichnung. Die hier genannten Unterauftragsverarbeiter gelten mit Unterzeichnung als genehmigt (§ 6 Abs. 1). Änderungen teilt TechCare nach § 6 Abs. 2 mit; die jeweils aktuelle Liste stellt TechCare auf Anfrage bereit. Die Angaben sind vertrauliche Informationen von TechCare. Nicht benötigte Zeilen vor Unterzeichnung streichen.

Nr.	Leistung	Unternehmen (Firma, Rechtsform)	Anschrift	Ort der Verarbeitung	Tätigkeit / Datenzugriff
1	Vor-Ort-Service	[●]	[●]	[●]	Diagnose und Teiletausch an Systemen beim Kunden
2	Vor-Ort-Service	[●]	[●]	[●]	Diagnose und Teiletausch an Systemen beim Kunden
3	Vor-Ort-Service	[●]	[●]	[●]	Diagnose und Teiletausch an Systemen beim Kunden
4	Datenträger-Transport	[●]	[●]	[●]	Gesicherter Transport ausgebauter Datenträger
5	Datenträgervernichtung	[●]	[●]	[●]	Vernichtung nach DIN 66399 mit Zertifikat (nur bei gesondertem Auftrag)
6	Kundenportal / Ticketsystem	[●]	[●]	[●]	Hosting app.techcaresolutions.de (Tickets, Logs, Einsatzberichte)
7	E-Mail / Office	[●]	[●]	[●]	Kommunikation zu Störungsfällen
8	Fernwartung	[●]	[●]	[●]	Fernzugriff auf Systeme nach Freigabe des Kunden
9	Garantie-Rücksendung	Hersteller / Lieferanten (RMA)			Rückgabe defekter Datenträger im Garantiefall (§ 5 Abs. 2)