

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) – Fernwartung

zwischen

EDV-Service Kluth Inhaber: Heinz Kluth, Stadtgasse 19, E-Mail: info@edv-service-kluth.de

– nachfolgend *Auftragsverarbeiter* – _____

und

[Kunde / Firma] Adresse: _____ Vertreten durch: _____

– nachfolgend *Verantwortlicher* – _____

1. Gegenstand der Verarbeitung

Der Auftragsverarbeiter erbringt für den Verantwortlichen **IT-Dienstleistungen mittels Fernwartung**. Dabei kann es zur Verarbeitung personenbezogener Daten kommen, insbesondere:

- System- und Benutzerinformationen
- Protokolldaten
- Daten aus eingesetzten Anwendungen
- Kundendaten, die im Rahmen der Supporttätigkeit sichtbar werden

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Erfüllung der vereinbarten Support- und Wartungsleistungen.

2. Art und Zweck der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt zu folgenden Zwecken:

- Fehleranalyse und Störungsbehebung
- Systemwartung und Aktualisierung
- Unterstützung bei Software- und Hardwareproblemen
- Beratung und technische Betreuung

Eine Verarbeitung zu anderen Zwecken ist ausgeschlossen.

3. Dauer der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt **für die Dauer der Fernwartungssitzung** sowie im Rahmen des bestehenden Dienstleistungsvertrags. Nach Beendigung des Vertrags werden alle personenbezogenen Daten gemäß gesetzlichen Vorgaben gelöscht, sofern keine Aufbewahrungspflichten bestehen.

4. Art der personenbezogenen Daten

Es können folgende Datenarten betroffen sein:

- Kontaktdaten (Name, E-Mail, Telefonnummer)
- Benutzerkonten und Zugriffsrechte
- System- und Konfigurationsdaten
- Daten, die während der Fernwartung sichtbar werden (z. B. Dokumente, Programme, E-Mails)

5. Kategorien betroffener Personen

- Mitarbeiter des Verantwortlichen
- Kunden des Verantwortlichen (falls sichtbar)
- Weitere Personen, deren Daten im System verarbeitet werden

6. Pflichten des Auftragsverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich:

- Daten ausschließlich nach Weisung des Verantwortlichen zu verarbeiten
- Vertraulichkeit zu gewährleisten
- Geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) umzusetzen
- Unbefugten Zugriff zu verhindern
- Datenpannen unverzüglich zu melden
- Mitarbeiter auf Datenschutz zu verpflichten
- Subunternehmer nur nach schriftlicher Zustimmung einzusetzen

7. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Der Auftragsverarbeiter stellt sicher:

- Zugriffsschutz (Passwort, 2-Faktor-Authentifizierung)
- Verschlüsselte Fernwartungsverbindungen
- Aktuelle Sicherheitssoftware
- Protokollierung von Zugriffen
- Regelmäßige Schulung und Sensibilisierung
- Sichere Datenlöschung nach Abschluss der Arbeiten

8. Rechte und Pflichten des Verantwortlichen

Der Verantwortliche:

- bleibt Eigentümer der Daten
- ist für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich
- informiert den Auftragsverarbeiter über Änderungen oder besondere Schutzanforderungen
- hat das Recht, Kontrollen und Audits durchzuführen

9. Weisungsrecht

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet Daten ausschließlich nach dokumentierten Weisungen des Verantwortlichen. Mündliche Weisungen sind zeitnah schriftlich zu bestätigen.

10. Subunternehmer

Der Einsatz von Subunternehmern ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verantwortlichen zulässig. Subunternehmer müssen die gleichen Datenschutzstandards erfüllen.

11. Löschung und Rückgabe von Daten

Nach Abschluss der Fernwartung oder nach Vertragsende:

- werden alle personenbezogenen Daten gelöscht oder
- dem Verantwortlichen zurückgegeben, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

12. Haftung

Der Auftragsverarbeiter haftet für Schäden, die durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verstöße gegen diesen Vertrag oder die DSGVO entstehen.

13. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist **Memmingen**, sofern gesetzlich zulässig.

14. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

Unterschriften: _____

Verantwortlicher: _____

Auftragsverarbeiter (EDV-Service Kluth)