



# Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung für die Erbringung von INNEO Cloud / Managed Services

Juni 2023



# 1 Gegenstand des Auftrags

(1) Die Parteien haben einen Vertrag über die Erbringung von Cloud- und/oder Managed-Services geschlossen (nachfolgend „Hauptvertrag“). Diese Vereinbarung zur Auftragsvereinbarung für die Erbringung von Cloud- und/oder Managed-Services (nachfolgend „Vereinbarung“) regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Hauptvertrags. Diese Vereinbarung ist als Anlage in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen – INNEO Cloud / Managed Services (nachfolgend „AGB“) einbezogen und ergänzt somit den Hauptvertrag.

(2) Zur Erbringung der Leistungen im Hauptvertrag wird INNEO personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden im Sinne des Art. 28 DSGVO verarbeiten.

(3) In Bezug auf personenbezogene Daten haben alle Regelungen in dieser Vereinbarung gegenüber anderen Regelungen im Hauptvertrag Vorrang.

(4) Für die Bezeichnung der Parteien dieser Vereinbarung gelten die Definitionen der AGB. Im Übrigen finden die Definitionen des Art. 4 DSGVO Anwendung.

# 2 Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch INNEO für den Kunden ergeben sich aus den Beschreibungen des Hauptvertrags.

Die Erbringung der Datenverarbeitung durch INNEO selbst gemäß dieser Vereinbarung 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 Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

(2) Art der Daten

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

- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- IT-Nutzungsdaten (Namen, Adressdaten, Kontaktdaten, Benutzereigenschaften, Rollen, Berechtigungen, Logdaten zur Authentifizierung und Autorisierung, Hostnamen, IP-Adressen, Browser und Browserversionen, Session-Cookies, Audit-Logs)



### (3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

Geschäftskontakte des Kunden

Beschäftigte

## 3 Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) INNEO hat gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Bei den insoweit zu treffenden Maßnahmen handelt es sich um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Hierzu 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.

(2) Das in **Anlage 1 (Technisch-Organisatorische Maßnahmen)** beschriebene Datenschutzkonzept stellt die Auswahl der technischen und organisatorischen Maßnahmen passend zum ermittelten Risiko unter Berücksichtigung der Schutzziele nach Stand der Technik detailliert und unter besonderer Berücksichtigung der eingesetzten IT-Systeme und Verarbeitungsprozesse bei INNEO dar.

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es INNEO gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. Soweit die Prüfung/ein Audit des Kunden einen Anpassungsbedarf der Sicherheitsmaßnahmen ergibt, werden sich die Parteien über die Umsetzung einigen.

(4) Soweit die von INNEO getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Kunden nicht genügen, benachrichtigt er INNEO unverzüglich. Entsprechendes gilt für Störungen, Verstöße von INNEO oder der bei INNEO beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

## 4 Betroffenenrechte

1) INNEO darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Kunden berichtigen, löschen, deren Verarbeitung einschränken oder sonstige



Anfragen von Betroffenen nachkommen. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an INNEO wendet, wird INNEO dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

(2) Soweit dies vom Leistungsumfang des Hauptvertrags umfasst ist, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Kunden unmittelbar durch INNEO sicherzustellen.

## **5 Qualitätssicherung und sonstige Pflichten von INNEO**

INNEO hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet INNEO insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

(1) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und Art. 39 DS-GVO ausübt. Dessen Kontaktdaten werden dem Kunden zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Kunden unverzüglich mitgeteilt.

Der Datenschutzbeauftragte von INNEO ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

INNEO Solutions GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
IT-Campus 1  
73479 Ellwangen  
Tel.: 07961/890 137  
E-Mail: [datenschutzbeauftragter@inneo.com](mailto:datenschutzbeauftragter@inneo.com)

(2) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. INNEO 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. INNEO und jede INNEO unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten einschließlich der in dieser Vereinbarung eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

(3) 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].

(4) Der Kunde und INNEO arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.



(5) Soweit zulässig, die unverzügliche Information des Kunden 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 bei INNEO ermittelt.

(6) Soweit der Kunde 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 bei INNEO ausgesetzt ist, hat ihn INNEO nach besten Kräften zu unterstützen.

(7) INNEO kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in ihrem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.

(8) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Kunden im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 8 dieser Vereinbarung.

## **6 Datengeheimnis**

(1) INNEO verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden das Datengeheimnis zu wahren.

(2) INNEO bestätigt, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. INNEO macht die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut und verpflichtet sie schriftlich auf das Datengeheimnis. INNEO überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

(3) Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf INNEO nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden erteilen.

## **7 Unterauftragsverhältnisse**

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen Dritter zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Leistung gemäß dem Hauptvertrag beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die INNEO z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen oder Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von



Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. INNEO ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Kunden auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

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

- a) INNEO eine solche Auslagerung/Wechsel dem Kunden eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform mitteilt und
- b) der Kunde nicht bis zum angezeigten Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber INNEO schriftlich oder in Textform widersprochen hat und
- c) mit dem Unterauftragsverhältnis eine vertragliche Vereinbarung gem. Art. 28 Abs. 4 S. 1 DS-GVO geschlossen wird.

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

(3) Unterauftragnehmer, die ihren Sitz außerhalb der EU bzw. des EWR haben oder Daten außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeiten, werden nur beauftragt, wenn die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch geeignete Maßnahmen gemäß Art. 44 ff. DS-GVO sichergestellt ist. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

## **8 Kontrollrechte des Kunden**

(1) Der Kunde hat das Recht, im Benehmen mit INNEO Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende neutrale Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch INNEO in deren Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Der Kunde wird hierbei auf betriebliche Abläufe von INNEO angemessen Rücksicht nehmen.

(2) INNEO stellt sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der Pflichten von INNEO nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. INNEO verpflichtet sich, dem Kunden 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; oder



- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren); oder
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

## 9 Mitteilung bei Verstößen INNEOs

(1) INNEO unterstützt den Kunden bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenvorfällen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen in angemessenem Umfang. 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 Kunden zu melden;
- c) die Verpflichtung, den Kunden im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche INNEO zur Verfügung stehenden relevanten Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
- d) die Unterstützung des Kunden für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung;
- e) die Unterstützung des Kunden im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

(2) Für Unterstützungsleistungen, die den angemessenen Umfang im Rahmen der DS-GVO überschreiten und nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten von INNEO zurückzuführen sind, kann INNEO eine angemessene Vergütung beanspruchen.

## 10 Weisungsbefugnis des Kunden

(1) Im Verhältnis der Parteien zueinander ist mit Blick auf die Daten, die INNEO gemäß dieser Vereinbarung verarbeitet, ausschließlich der Kunde dafür verantwortlich, die Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 DS-GVO zu bewerten. Der Kunde hat das Recht, mit Blick auf die Verarbeitung der Daten im Rahmen dieser Vereinbarung Weisungen gegenüber INNEO zu erteilen. Mündliche Weisungen bestätigt der Kunde unverzüglich mindestens in Textform.



Kontaktpersonen von INNEO für Weisungen des Kunden sind:

<b>Name und Vorname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Kontaktdaten</b>
Peter Behnisch	CISO	pbehnisch@inneo.com 07152/9232-10
Michael Weishaar	Cloud Architect	mweisshaar@inneo.com 07961/890-181

(2) Der Kunde informiert INNEO unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Datenverarbeitung feststellt.

(3) Ist INNEO der Auffassung, dass eine Weisung des Kunden gegen geltendes Recht verstößt, wird INNEO den Kunden unverzüglich hiervon unterrichten. Handelt es sich um einen offensichtlichen Verstoß gegen geltendes Recht, wird INNEO die Weisung aussetzen, bis diese entweder vom Kunden bestätigt oder geändert oder aufgehoben wurde.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen von INNEO vertraulich zu behandeln.

## **11 Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten**

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden 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 Verarbeitung oder früher nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens mit Beendigung des Hauptvertrages – hat INNEO sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Kunden auf Anforderung zu bestätigen und im Zweifelsfall auf geeignete Weise zu nachzuweisen.





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

## 12 Vertragsdauer

(1) Diese Vereinbarung wird mit Abschluss des Hauptvertrags oder im Fall des Online-Vertragsschlusses mit Bestätigung dieser Vereinbarung spätestens durch Anklicken der entsprechenden Checkbox beim Erstellen eines User-Accounts wirksam und läuft für die Dauer des Hauptvertrags, wenn sie nicht zuvor gekündigt wird. Die Regelungen zur ordentlichen Kündigung des Hauptvertrags gelten für diese Vereinbarung entsprechend. Im Zweifel gilt eine Kündigung des Hauptvertrags auch als Kündigung dieser Vereinbarung.

(2) Die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Insbesondere liegt ein wichtiger Grund für den Kunden vor, wenn INNEO seinen Pflichten aus dieser Vereinbarung nicht nachkommt oder Bestimmungen der DS-GVO vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt. Außer in Fällen von vorsätzlichen Verstößen setzt der Kunde INNEO zunächst eine angemessene Frist, innerhalb welcher INNEO den Verstoß abstellen kann. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist steht dem Kunden sodann das Recht zur außerordentlichen Kündigung zu.

(3) Die Parteien werden bei Bedarf angemessene Überleitungsregelungen vereinbaren, um die Ordnungsmäßigkeit der zugrundeliegenden Verarbeitungsprozesse ggf. auch über das Ende des Hauptvertrages hinaus sicherzustellen.

## 13 Haftung

(1) Der Kunde und INNEO haften im Rahmen ihrer Verantwortlichkeiten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Art. 82 DS-GVO gegenüber Dritten für Schäden, die durch eine nicht der DS-GVO entsprechenden Datenverarbeitung entstanden sind.

(2) Die Parteien stellen sich jeweils von der Haftung frei, wenn eine Partei nachweist, dass sie in keinerlei Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden bei einem Betroffenen eingetreten ist, verantwortlich ist. Dies gilt im Falle einer gegen eine Partei verhängte Geldbuße entsprechend, wobei die Freistellung in dem Umfang erfolgt, in dem die jeweils andere Partei Anteil an der Verantwortung für den durch die Geldbuße sanktionierten Verstoß trägt.

(3) Soweit nicht in dieser Vereinbarung abweichend geregelt, gelten im Übrigen für die Haftung zwischen INNEO und dem Kunden untereinander die Haftungsregelungen des Hauptvertrages.



## 14 Schlussbestimmungen

(1) Diese Vereinbarung stellt die vollständige Vereinbarung dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Verständigungen, Gewährleistungen, Verpflichtungen, Vereinbarungen oder Zusicherungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung.

(2) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine rechtswirksame Regelung zu ersetzen oder zu ergänzen, die dem entspricht, was die Parteien der Vereinbarung gewollt haben bzw. gewollt hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit erkannt hätten. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

(4) Für diese Vereinbarung gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) sowie unter Ausschluss der Verweisungsregelungen des deutschen internationalen Privatrechts in seiner jeweils gültigen Fassung.

(5) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist der Sitz von INNEO. INNEO ist jedoch berechtigt, gerichtliche Maßnahmen auch bei den für den Geschäftssitz des Kunden zuständigen Gerichten einzuleiten.