

# Datenverarbeitungsvereinbarung

---

## Bedingungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten („DPA“)

### 1. Begriffsbestimmungen

- 1.1 Definierte Begriffe, die hier nicht anders angegeben sind, haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen wird.
- 1.2 **Anwendbare Gesetze** sind alle Gesetze, Satzungen, Statuten, Regeln, Verordnungen, Verhaltenskodizes, Leitfäden oder Branchenkodizes, gerichtliche Vorschriften, Richtlinien oder Anforderungen oder Mitteilungen einer Regulierungsbehörde oder delegierte oder untergeordnete Gesetzgebung in Deutschland, der Europäischen Union oder dem Recht der Mitgliedstaaten, denen der Kunde oder CG unterliegt.
- 1.3 **Datenschutzgesetz** bezeichnet alle anwendbaren Gesetze in Bezug auf den Datenschutz, die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre, einschließlich: (a) die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (**DSGVO**); (b) alle anwendbaren nationalen Gesetze und Vorschriften zur Umsetzung der DSGVO; (c) die EG-Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation aus dem Jahr 2002 (die durch die vorgeschlagene Datenschutzverordnung für elektronische Kommunikation geändert werden kann) (**Datenschutzgesetz für elektronische Kommunikation**); und (d) alle Rechtsvorschriften, die in Bezug auf das Vereinigte Königreich die DSGVO, die vorgeschlagene Datenschutzverordnung für elektronische Kommunikation oder andere Rechtsvorschriften in Bezug auf den Datenschutz, die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre als Folge des Austritts des Vereinigten Königreichs aus der Europäischen Union ersetzen oder in innerstaatliches Recht umsetzen.
- 1.4 **Verantwortlicher, Auftragsverarbeiter, Datenschutzbeauftragter, Betroffene Person, Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, Verarbeitung, Datenschutz-Folgenabschätzung und federführende Aufsichtsbehörde** haben dieselbe Bedeutung, die ihnen in den Datenschutzgesetzen zugewiesen wird, und "verarbeiten" und "verarbeitet" sind im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten entsprechend zu verstehen.
- 1.5 **Gruppe** bezeichnet den Anbieter, jede Tochtergesellschaft oder Holdinggesellschaft des Anbieters und jede Tochtergesellschaft einer Holdinggesellschaft des Anbieters.
- 1.6 **Personenbezogene Daten** hat die gleiche Bedeutung wie der Begriff in den Datenschutzgesetzen, beschränkt sich jedoch auf Daten, die der Kunden CG im Zusammenhang mit den Leistungen von CG im Rahmen des Vertrags zur Verfügung stellt.
- 1.7 **Aufsichtsbehörde** bedeutet eine Aufsichtsbehörde, eine Behörde des Datenschutzbeauftragten oder eine andere Aufsichtsbehörde, die nach geltendem Recht befugt ist.
- 1.8 **Sensible Personenbezogene Daten** sind personenbezogene Daten im Zusammenhang mit den für das Kunden erbrachten Leistungen, die unter die Kategorien von Artikel 9 Absatz 1 DSGVO fallen.
- 1.9 **Leistungen** bedeutet die Leistungen, die CG dem Kunden im Rahmen des Vertrags erbringt.
- 1.10 **Standardvertragsklauseln** bedeutet alle Standardklauseln, die von Zeit zu Zeit von einer zuständigen Aufsichtsbehörde in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten veröffentlicht werden, einschließlich der von der Europäischen Kommission herausgegebenen Musterklauseln.

## 2. Anwendung und Vorrang

Die Bestimmungen dieses Anhangs gelten zusätzlich zu den bestehenden Bestimmungen des Vertrags. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen des Vertrages und diesem Anhang haben die Bestimmungen dieses Anhangs Vorrang und stellen eine gültige Änderung in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Vertrages dar. Dieser Anhang ist von den Parteien so auszulegen, dass er mit den geltenden Datenschutzgesetzen in Einklang steht. Keine Bestimmung dieses Anhangs soll die Vertragsparteien daran hindern, ihren jeweiligen Verpflichtungen aus den Datenschutzgesetzen nachzukommen.

## 3. Verhältnis der Parteien

- 3.1 Die Parteien vereinbaren, dass CG im Auftrag des Kunden verschiedene Arten von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Erbringung und dem Erhalt der Leistungen verarbeitet.
- 3.2 Jede Partei muss ihre eigenen Verpflichtungen gemäß dieser Regelung und gemäß den Datenschutzgesetzen in Bezug auf die Arten von personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden, einhalten, je nach ihren Pflichten als für die Verarbeitung der betreffenden Personenbezogenen Daten Verantwortlicher, gemeinsamer Verantwortlicher, Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter (soweit jeweils zutreffend).
- 3.3 Wenn der Kunde in Bezug auf personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter und CG als Unterauftragsverarbeiter dieser Personenbezogenen Daten tätig ist, dann:
  - a. muss der Kunde Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der für die Verarbeitung Verantwortliche seinen Verpflichtungen aus den Datenschutzgesetzen (einschließlich der in Abschnitt 4.1 aufgeführten Gesetze) nachkommt; und
  - b. CG wird für die Zwecke der Auslegung von Absatz 5 als Auftragsverarbeiter betrachtet.

## 4. Pflichten der verantwortlichen Person

Wenn der Kunde in der Rolle eines Datenverantwortlichen in Bezug auf personenbezogene Daten handelt, muss es die Datenschutzgesetze in jeder Hinsicht einhalten, unter anderem

- a. indem der Kunde diese personenbezogenen Daten auf faire und rechtmäßige Weise verarbeitet, einschließlich der Bereitstellung geeigneter Datenschutzhinweise für die Betroffenen Personen, in Bezug auf die die betreffende Partei als Verantwortlicher personenbezogene Daten verarbeitet;
- b. durch die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz dieser personenbezogenen Daten, wie sie in den Datenschutzgesetzen vorgeschrieben sind;
- c. durch Einholung der nach den Datenschutzgesetzen erforderlichen Einwilligung, wenn eine solche Einwilligung nach den Datenschutzgesetzen für die elektronische Kommunikation erforderlich ist, um mit einer bestimmten Betroffenen Person Kontakt aufzunehmen; und
- d. indem er feststellt, ob weitere Einzelheiten der Verarbeitung, die ein Auftragsverarbeiter im Rahmen dieses Programms durchgeführt hat, in das entsprechende Formular für die Einzelheiten der Datenverarbeitung aufgenommen werden müssen, um die Datenschutzgesetze einzuhalten.

## 5. Pflichten des Auftragsverarbeiters

Wenn eine Partei im Rahmen dieses Abkommens als Auftragsverarbeiter personenbezogener Daten im Auftrag der anderen Partei handelt, gelten die folgenden Bestimmungen:

### 5.1 Allgemeine Pflichten des Auftragsverarbeiters

- a. CG verarbeitet die Personenbezogenen Daten, soweit dies erforderlich ist: (i) zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag, (ii) zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus den Anwendbaren Gesetzen und (iii) zu anderen Zwecken, die in Anhang 1 zu diesem DPA (Datenverarbeitungsformular) anzugeben sind ("**Zulässige Zwecke**"), es sei denn, das Anwendbare Recht schreibt etwas anderes vor. CG darf die Personenbezogenen Daten auf keinen Fall für seine eigenen Zwecke oder für die Zwecke Dritter verarbeiten.
- b. CG gewährleistet, dass er geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreift, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung den Anforderungen des Vertrags, dieser Regelung und den Datenschutzgesetzen entspricht und dass die Rechte der Betroffenen Personen geschützt werden.
- c. CG stellt sicher, dass alle seine Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer, Unterauftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter bei der Erbringung der Leistungen und bei der Ausübung ihrer jeweiligen Rechte und Pflichten im Rahmen des Vertrags und diesem DPA alle Datenschutzgesetze einhalten.
- d. CG stellt sicher, dass alle seine Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer, Unterauftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter Personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den dokumentierten Anweisungen des Kunden verarbeiten, wie sie im Vertrag dargelegt sind oder wie sie CG von Zeit zu Zeit vom Kunden schriftlich mitgeteilt werden.
- e. Wenn CG nach Anwendbarem Recht verpflichtet ist, anders zu handeln als in den in Klausel 5.1 (d) beschriebenen Anweisungen des Kunden dargelegt, muss CG den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden, hierüber benachrichtigen.
- f. Wenn CG der Meinung ist, dass eine gemäß Klausel 5.1 (d) erteilte Anweisung gegen Datenschutzgesetze verstößt, muss er den Kunden unverzüglich und spätestens innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden hierüber benachrichtigen.
- g. CG erkennt an, dass der Kunde von Zeit zu Zeit die in dieser Regelung vorgesehene Datenverarbeitung anhand der Anwendbaren Gesetze überprüfen kann (Auditrecht). In diesem Zusammenhang verpflichtet sich CG, alle vom Kunden im Rahmen der Überprüfung festgestellten Probleme, die CG als Verstoß oder potenziellen Verstoß gegen solche Anwendbaren Gesetze oder gegen die Verpflichtungen von CG im Rahmen dieses DPA anerkennt, nach Mitteilung durch den Kunden unverzüglich zu beheben.
- h. CG muss sicherstellen, dass der Zugang zu und die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten strikt auf Mitarbeiter, Beauftragte, Unterauftragsverarbeiter und Auftragnehmer beschränkt ist, die von CG autorisiert sind und die auf die Personenbezogenen Daten zugreifen oder sie verarbeiten, wenn dies für die Erbringung der Leistungen im Rahmen der Aufgaben dieser Person für CG unbedingt erforderlich ist ("**Autorisiertes Personal**").
- i. CG muss sicherstellen, dass das Autorisierte Personal:
  - i. eine entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarung mit CG abgeschlossen hat oder anderweitig einer gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit in Bezug auf die Personenbezogenen Daten unterliegt,
  - ii. über die Vertraulichkeit der Personenbezogenen Daten informiert ist,
  - iii. geeignete Benutzerauthentifizierungs- und Anmeldeverfahren durchlaufen muss, um auf die Personenbezogenen Daten zuzugreifen, und
  - iv. in Bezug auf die Datenschutzgesetze angemessen und regelmäßig geschult wurden und werden.

- j. CG stellt sicher, dass CG und seine Unterauftragsverarbeiter unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der CG zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei der Einhaltung aller Verpflichtungen unterstützen, die dem Kunden nach Anwendbarem Recht auferlegt werden. Dazu gehören auch die Unterstützung bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultationen durch den Kunden gemäß den Datenschutzgesetzen.

#### Allgemeine Pflichten des Auftragsverarbeiters (Fortsetzung)

- k. Die Parteien erkennen an und stimmen zu, dass der Anhang 1 zu dieser Regelung (Datenverarbeitungsformular) eine genaue Beschreibung der im Rahmen des Vertrags durchgeführten Verarbeitung zum Datum des Inkrafttretens darstellt. Das Datenverarbeitungsformular enthält insbesondere (a) den Gegenstand, die Dauer, die Art und den Zweck der Verarbeitung; (b) die Art der verarbeiteten Personenbezogenen Daten; und (c) die Kategorien der Betroffenen Personen. Sollte sich die Verarbeitung aufgrund rechtmäßiger schriftlicher Anweisungen des Kunden ändern, muss CG den entsprechenden Anhang entsprechend aktualisieren. CG darf nur die Kategorien Personenbezogener Daten verarbeiten, die in dem entsprechenden Formular für die Einzelheiten der Datenverarbeitung beschrieben sind, und muss nach Treu und Glauben alle angemessenen Aufforderungen des Kunden unterstützen, zusätzliche Einzelheiten zu diesen Kategorien Personenbezogener Daten in das entsprechende Datenverarbeitungsformular aufzunehmen.

### 5.2 Unterauftragsverarbeitungen

- a. CG ist befugt, Dritte mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden zu beauftragen (jeweils ein "**Unterauftragsverarbeiter**"), sofern CG den Kunden benachrichtigt, es sei denn, CG ist es gesetzlich nicht erlaubt, den Kunden über die Beauftragung zu informieren.
- b. Der Kunde genehmigt hiermit ausdrücklich den Einsatz der Unterauftragsverarbeiter, die im Datenverarbeitungsformular in Anhang 1 zu diesem DPA aufgeführt sind.
- c. Das Kunden behält sich das Recht vor, die von CG eingesetzten Unterauftragsverarbeiter zu überprüfen und der Verwendung eines Unterauftragsverarbeiters zu widersprechen, von dem es vernünftigerweise annimmt, dass er die Datenschutzgesetze nicht einhält oder in Zukunft nicht einhalten wird. Wird ein solcher Einwand erhoben, bemühen sich die Parteien in angemessener Weise darum, den Einwand nach Treu und Glauben zu klären. Kann der Einwand nicht ausgeräumt werden, so wird er entweder zurückgezogen, oder das Kunden ist berechtigt, den Vertrag ohne Entschädigung für eine der Parteien durch schriftliche Mitteilung zu kündigen.
- d. Beauftragt der CG einen anderen Unterauftragsverarbeiter gemäß Klausel 5.2.a oben, muss CG sicherstellen, dass CG eine angemessene Due-Diligence-Prüfung in Bezug auf den Unterauftragsverarbeiter durchgeführt hat, um zu gewährleisten, dass der Unterauftragsverarbeiter in der Lage ist, die Verarbeitung so zu schützen, wie es das geltende Recht und dieses DPA verlangen. CG stellt sicher, dass alle Unterauftragsverarbeiter, die von CG mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten beauftragt werden, ab dem Datum des Inkrafttretens des Vertrages eine Vereinbarung mit CG abschließen, deren Bedingungen im Wesentlichen den Bedingungen dieses DPA entsprechen, jedoch den Unterauftragsverarbeiter mindestens ebenso weitgehend verpflichten, wie die Bedingungen dieses DPA.

### 5.3 Internationale Datenübermittlung

- a. CG darf personenbezogene Daten nur mit ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Genehmigung des Kunden aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) heraus übertragen, es sei denn, CG ist nach Anwendbarem Recht dazu verpflichtet. In diesem Fall muss CG das Kunden vor der Verarbeitung

schriftlich über eine solche gesetzliche Verpflichtung informieren, es sei denn, es ist CG gesetzlich untersagt, das Kunden zu informieren.

- b. Jede Genehmigung durch den Kunden gemäß Klausel 5.3(a) ist an die Bedingung geknüpft, dass der CG die einschlägigen Datenschutzgesetze einhält, einschließlich der Annahme der angemessenen Garantien gemäß Artikel 46 Absatz 2 DSGVO in den Vereinbarungen mit den betreffenden Unterauftragsverarbeitern (es sei denn, die Europäische Kommission hat gemäß Artikel 45 der DSGVO entschieden, dass das betreffende Drittland oder die internationale Organisation ein angemessenes Schutzniveau bietet).
- c. Ungeachtet anderer Bestimmungen in diesem Vertrag erkennt der Kunden hiermit an, dass CG und Unternehmen der CG Gruppe, auf Personenbezogene Daten zugreifen und diese Anzeigen können an strategischen Standorten auf der ganzen Welt zum alleinigen Zweck der Bereitstellung von End-to-End-Support für die Leistungen (die **Support-Leistungen unter dem SLA**) an, vorausgesetzt, dass:
  - a. die Support-Leistungen nur von Mitgliedern der CG Gruppe erbracht werden und keine Dritten beteiligt sind;
  - b. bei den Support-Leistungen keine Personenbezogenen Daten physisch übertragen werden, wobei der gelegentliche Zugriff auf in der EU gespeicherte Personenbezogene Daten über sichere, vom Datenschutzbeauftragten der CG Gruppe genehmigte Methoden erfolgt;
  - c. auf personenbezogene Daten wird nur dann zugegriffen, wenn eine Support-Anfrage außerhalb der normalen Geschäftszeiten ausgestellt wurde und kein lokaler Support verfügbar ist. Der Zugriff wird vollständig protokolliert und die entsprechenden Protokolle werden in der EU gespeichert;
  - d. der jeweilige Erbringer der Support-Leistungen die Bedingungen der veröffentlichten Datenschutzrichtlinien der CG Gruppe in ihrer jeweils gültigen Fassung einhält;
  - e. der jeweiliger Erbringer der Support-Leistungen, die ihm auferlegten Verpflichtungen in Bezug auf die IT-Sicherheit und die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten erfüllt;
  - f. alle Support-Mitarbeiter zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und eine angemessene Schulung zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre erhalten haben (und weiterhin erhalten); und
  - g. der Anbieter der Support-Leistungen keine Beschränkungen der Rechte oder des effektiven Rechtsschutzes durch die gesetzlich vorgesehenen Rechtsbehelfe der Betroffenen Personen oder des Kunden vornimmt.

#### 5.4 Aufzeichnungen über Verarbeitungstätigkeiten

- a. Der CG stellt dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, die im Datenverarbeitungsformular in Anhang 1 zu diesem DPA aufgeführt sind, so dass der Kunden über eine Dokumentation der Datenverarbeitungstätigkeiten in Bezug auf die Leistungen verfügt.
- b. Der CG informiert das Kunden, bevor er Änderungen an den Datenverarbeitungsaktivitäten im Zusammenhang mit den Leistungen vornimmt, es sei denn, diese Änderungen werden auf schriftliche Anweisung des Kunden vorgenommen und unterstützen die Durchführung einer erforderlichen Datenschutz-Folgenabschätzungen. Für diese trägt der Kunde die Kosten.
- c. Der CG führt seine eigene Dokumentation seiner Datenverarbeitungsaktivitäten im Zusammenhang mit den Leistungen in Übereinstimmung mit den Anwendbaren Gesetzen und stellt diese Dokumentationen dem Kunden auf schriftliche Anfrage innerhalb angemessener Zeit zur Verfügung. Der Kunde hat dabei die, die in dem Vertrag festgelegten Vertraulichkeitsverpflichtungen einzuhalten. Der Kunden kann diese

Dokumentation gegenüber seinen professionellen Beratern und den zuständigen Aufsichtsbehörden offenlegen.

## 5.5 IT-Sicherheit

- a. CG muss auf eigene Kosten geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen und aufrechterhalten, um ein Sicherheitsniveau zu gewährleisten:
  - auf dem die Verarbeitung mit den Anforderungen der Anwendbaren Gesetze übereinstimmt und
  - das den mit der Verarbeitung verbundenen Risiken angemessen ist.
- b. CG unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen nach dem Anwendbaren Recht in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung. Dabei sind der aktuelle Stand der technischen Möglichkeiten, die Kosten der Umsetzung dieser Maßnahmen und die Art, der Umfang, der Kontext und der Zweck der Verarbeitung sowie das unterschiedliche schwere Risiko und die unterschiedliche Wahrscheinlichkeit, dass und wie die Rechte und Freiheiten der Betroffenen Personen verletzt werden, zu berücksichtigen.

## 5.6 Rechte der Betroffenen Person

- a. CG unterrichtet den Kunden innerhalb von drei (3) Arbeitstagen, in den folgenden Fällen: (a) eine tatsächliche oder angebliche Anfrage einer Betroffenen Person, die ihre Rechte nach dem Anwendbaren Recht ausübt (entweder von der Betroffenen Person selbst oder in ihrem Namen), einschließlich Anfragen der folgenden Arten: Zugang zu ihren Personenbezogenen Daten, Berichtigung unrichtiger Personenbezogener Daten, Löschung personenbezogener Daten, Einschränkung der Verarbeitung ihrer Personenbezogenen Daten, Erhalt einer Kopie Personenbezogener Daten oder Übermittlung einer solchen Kopie an einen Dritten, Einspruch gegen die Verarbeitung ihrer Personenbezogenen Daten oder jede andere Anfrage, Beschwerde oder Mitteilung einer Betroffenen Person in Bezug auf die Verpflichtungen nach den Anwendbaren Gesetzen (eine „Anfrage“ der Betroffenen Person); oder (b) Anfragen, Korrespondenz oder Mitteilungen (schriftlich oder mündlich) von einer Aufsichtsbehörde („Behördliche Korrespondenz“).
- b. CG wird den Kunden unverzüglich über alle Anfragen der Betroffenen Person oder Regulatorische Korrespondenz in allen Einzelheiten informieren. Diese Informationen müssen angemessene Details zu den Umständen der Kommunikation enthalten, einschließlich Einzelheiten zu den betroffenen Personenbezogenen Daten oder anderen vernünftigerweise angeforderten Informationen. Der Kunde darf diese Informationen seinen professionellen Beratern und relevanten Aufsichtsbehörden offenlegen.
- c. CG leistet jede angemessene Unterstützung, um den Kunden in die Lage zu versetzen, solchen Anfragen von Betroffenen oder Behördlicher Korrespondenz nachzugehen. CG unterstützt den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung im Rahmen des Möglichen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um den Kunden in die Lage zu versetzen, seinen Verpflichtungen zur Beantwortung solcher Anfragen von Betroffenen Personen oder Behördlicher Korrespondenz nachzukommen. Die Beantwortung dieser Anfragen und/oder Behördlicher Korrespondenz sollte mit dem Datenschutzbeauftragten von CG koordiniert werden.
- d. CG darf nicht auf eine Anfrage einer Betroffenen Person antworten oder diese bearbeiten, ohne zuvor den Kunden zu informieren.
- e. CG stellt sicher, dass er und die von CG beauftragten Unterauftragsverarbeiter geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen haben, um folgende Schritte zu ermöglichen
  - i. die Berichtigung unrichtiger Personenbezogener Daten entweder (i) auf Antrag einer Betroffenen Person oder (ii) auf Antrag des Kunden nach entsprechender Genehmigung durch den Betroffenen,

- ii. die vollständige Löschung der Personenbezogenen Daten einer bestimmten Betroffenen Person, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, und
  - iii. die Möglichkeit, die Personenbezogenen Daten einer einzelnen Betroffenen Person der Betroffenen Person oder einem Dritten in einem erkennbaren und allgemein gebräuchlichen Format zu übermitteln.
- f. CG oder seine Unterauftragsverarbeiter werden die unter 5.6 (e) (i) - (iii) aufgeführten Maßnahmen nur auf ausdrückliche schriftliche Aufforderung des Kunden oder eines Betroffenen hin durchführen.

## 5.7 Benachrichtigung über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

- a. Sofern es CG nicht gesetzlich untersagt ist, den Kunden zu benachrichtigen, muss CG den Kunden ohne unangemessene Verzögerung und spätestens vierundzwanzig (24) Stunden, nachdem CG davon Kenntnis erlangt hat, über eine tatsächliche oder vermutete Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten informieren. Eine solche Benachrichtigung muss:
- i. die Art der Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten beschreiben, sofern sie CG bekannt ist, und, soweit möglich, die Kategorien und die ungefähre Zahl der Betroffenen Personen sowie die Kategorien und die ungefähre Zahl der betroffenen Datensätze mit Personenbezogenen Daten angeben,
  - ii. den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer anderen Kontaktperson, bei der weitere Informationen eingeholt werden können, falls vorhanden,
  - iii. Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten,
  - iv. die von CG oder einem Unterauftragsverarbeiter ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten, gegebenenfalls einschließlich Maßnahmen zur Minimierung der potenziellen nachteiligen Auswirkungen, beschreiben.
- b. CG nimmt zur Kenntnis, dass der für die Verarbeitung Verantwortliche verpflichtet sein kann, die zuständigen Aufsichtsbehörden innerhalb von zweiundsiebzig (72) Stunden nach Bekanntwerden einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten zu benachrichtigen, und dass er außerdem verpflichtet sein kann, die Betroffenen Personen zu benachrichtigen. Der Auftragsverarbeiter leistet jede notwendige Unterstützung und stellt alle relevanten Informationen zur Verfügung, die von der anderen Partei vernünftigerweise angefordert werden, um den Kunden in die Lage zu versetzen, die Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten angemessen zu bewerten, zu untersuchen, abzumildern und zu beheben und seinen Verpflichtungen gemäß den Anwendbaren Gesetzen nachzukommen. Nachdem der CG das Kunden über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informiert hat, wird er sich in angemessener Weise bemühen, die zuständigen Aufsichtsbehörden oder die Betroffenen Personen nicht ohne die vorherige Genehmigung des Kunden zu informieren. Auf Anfrage darf das Kunden die Genehmigung nicht unangemessen verzögern oder verweigern, wenn der CG nach Anwendbarem Recht verpflichtet ist, eine zuständige Aufsichtsbehörde über die Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten zu informieren.

## 5.8 Überprüfungen

- a. Das Kunden oder ein vom Kunden beauftragter externer Prüfer (der "**Prüfer**") kann unter normalen Umständen einmal im Jahr eine Prüfung durchführen, vorausgesetzt CG wird zehn (10) Tage vor Durchführung der Prüfung hierüber benachrichtigt. Eine solche Prüfung kann auch jederzeit nach einer gemeldeten Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten, durchgeführt werden, wobei eine fünf (5) Tage lange Benachrichtigungsfrist gilt. Zweck der Überprüfung ist es, festzustellen, ob CG seinen

Verpflichtungen in Bezug auf die Verarbeitung im Rahmen dieses DPA nachkommt. Dementsprechend muss dem Prüfer Zugang zu den relevanten Einrichtungen, Systemen, Aufzeichnungen, Prozessen und dem Personal gewährt werden, vorausgesetzt, dass ein solcher Zugang, nicht gegen Anwendbare Gesetze oder Geheimhaltungspflichten gegenüber Dritten verstößt. CG wird den Kunden darüber informieren, wenn eine Ausnahme gemäß dem vorstehenden Satz vorliegt.

- b. Der CG unterstützt den Prüfer in angemessener Weise und stellt ihm alle Informationen zur Verfügung, die für den Nachweis der Erfüllung seiner Verpflichtungen in Bezug auf die Verarbeitung erforderlich sind.

#### 5.9 **Terminierung oder Auslaufen der Verarbeitung**

- a. Stellt die zuständige Aufsichtsbehörde fest, dass CG seinen Verpflichtungen in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten im Rahmen der Leistungen nicht nachkommt, und teilt sie dies Cn mit, und gewährt die Aufsichtsbehörde keine Frist zur Behebung des Problems, kann der Kunden – wenn die vorstehenden Voraussetzungen kumulativ vorliegen, alle betroffenen Leistungen ohne Vertragsstrafe kündigen.
- b. Nach Beendigung oder Ablauf der betroffenen Leistungen muss CG nach Wahl des Kunden entweder (a) alle Personenbezogenen Daten, einschließlich aller Kopien, so löschen, dass sie nicht wiederhergestellt oder rekonstruiert werden können, es sei denn, das Anwendbare Recht schreibt die Aufbewahrung der Personenbezogenen Daten vor, oder (b) alle Personenbezogenen Daten über ein mit dem Kunden vereinbartes technisches Verfahren an das Kunden zurückgeben und alle vorhandenen Kopien so löschen, dass sie nicht wiederhergestellt oder rekonstruiert werden können, es sei denn, das Anwendbare Recht schreibt die Aufbewahrung dieser Personenbezogenen Daten vor.
- c. CG muss den Kunden schriftlich darüber informieren, dass CG die in Absatz 5.9.a oben beschriebenen Schritte durchgeführt hat.

# Anhang 1 zum DPA

## Datenverarbeitungsdetailformular

### Detailformular zur Datenverarbeitung

Angaben zu den von CG verarbeiteten und vom Kunden bereitgestellten Personenbezogenen Daten:

1. Die Art und der Zweck der Verarbeitung (der "**Gegenstand**")

Die Plattform verarbeitet interaktive Kommunikation in großem Umfang und ermöglicht die sofortige Kommunikation über alle Medien, die in ein IP-Netz integriert werden können. Sie kann auch Gesprächsdaten über Weiterleitungs- und Aufzeichnungsfunktionen verarbeiten. Sie ermöglicht es den Kunden, die Daten ihrer Kunden standardisiert zu verarbeiten.

Sie verarbeitet die von ihren Kunden bereitgestellten Daten, wobei die genaue Art und der Zweck der Verarbeitung mit dem Kunden vereinbart wird.

2. Die Kategorien der Betroffenen Personen

Kunden des Kunden

3. Die Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten

Nutzerdaten - alle Kontakt- und Authentifizierungsdaten der Nutzer des Kunden

Inhaltsdaten - einschließlich verschiedener Arten Personenbezogener Daten, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen verarbeitet werden

4. Dauer der Verarbeitung (einschließlich Aufbewahrungsfristen für die Daten)

Laufzeit des Vertrages

5. Die Kategorien von Empfängern der Personenbezogenen Daten (falls zutreffend)

Keine

6. Übertragungen von Personenbezogenen Daten außerhalb des EWR

Keine

7. Eine allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen (oder ein Verweis auf ein geeignetes Informationssicherheitssystem für den Vertrag)

Wir sind bestrebt, alle relevanten Akkreditierungen aufrechtzuerhalten, um unser Engagement für Qualität, Sicherheit und Umweltschutz zu demonstrieren. Zu diesem Zweck unterhalten wir ein dokumentiertes operatives Managementsystem, das eine Reihe von Richtlinien, Verfahren und Arbeitsanweisungen zur Unterstützung der folgenden Zertifizierungen umfasst:

- ISO27001 Managementsysteme für Informationssicherheit
- ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme
- ISO 14001 Umweltmanagementsysteme
- PCI DSS v3.2

- Cyber Essentials

Um dies zu unterstützen, haben wir ein System von technischen Verteidigungslayern aufgebaut, das Firewalls, Zugangskontrollen, *end point protection* und ein Zwei-Faktor-Authentifizierungssystem für den internen Zugang zur Plattform umfasst.

8. Angaben zu allen Unterauftragsverarbeitern von CG, die durch den Kunden beauftragt wurden und die Personenbezogene Daten im Rahmen der Leistungen verarbeiten:

Je nach den Leistungen kann es sich bei den Unterauftragsverarbeitern um einen oder mehrere der folgenden handeln:

- Redwood Technologies Limited
- Microsoft
- Teleopti AB
- Google
- IBM
- mGage
- Amazon