

anexia



—  
**VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG**  
**AVV-ART-28-DSGVO**  
—

# VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG NACH ART 28 DSGVO

zwischen

**ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH**

Feldkirchner Straße 140

9020 Klagenfurt

Österreich

– im Folgenden „AN“ oder „Anexia“ genannt –  
als „Auftragsverarbeiter“ gemäß DSGVO

und

dem Auftraggeber für eine Auftragsdatenverarbeitung

– im Folgenden „AG“ genannt –  
als „Verantwortlicher“ gemäß DSGVO

– zusammen „Vertragspartner“ oder „Parteien“ genannt –

## PRÄAMBEL

Diese Vereinbarung dient als Ergänzung und konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragspartner zum Datenschutz für alle bestehenden und zukünftigen rechtswirksamen Verträge, Master Service Agreements, Service Level Agreements, Leistungsbeschreibungen etc. (im Folgenden zusammengefasst als „Vertrag“ oder „Verträge“ bezeichnet) zwischen AG und AN. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit den Verträgen zwischen AG und AN in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des AN oder durch den AN Beauftragte personenbezogene Daten (im Folgenden „Daten“ genannt) des AG als Verantwortlichen im Auftrag verarbeiten. Im Übrigen gelten für dieses Dokument alle Bestimmungen und Begriffe der EU-Datenschutzgrundverordnung [Verordnung (EU) 2016/679 des europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG]] (in Folgenden „DSGVO“ genannt) sowie darüberhinausgehend das für den AG zutreffende respektive für die Verträge anwendbare nationalstaatliche Datenschutzrecht.

Zum besseren Verständnis und zur leichteren Lesbarkeit gilt in diesem Dokument bei allen personenbezogenen Bezeichnungen die gewählte Form gleichermaßen für alle Geschlechter.

## 1. Gegenstand, Ort und Dauer der Auftragsverarbeitung

- 1.1. Gegenstand und Dauer des Auftrags, Art und Zweck, Ort der Verarbeitung und die verarbeiteten Datenkategorien sowie die Kategorien der betroffenen Personen ergeben sich aus den Verträgen zwischen den Parteien. Unter Anwendung der DSGVO obliegt es dem AG als Verantwortlichen, ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art 30 Abs 1 DSGVO zu führen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn für den AG die Ausnahmeregelung nach Art 30 Abs 5 DSGVO zutrifft. Davon unberührt obliegt es dem AN als Auftragsverarbeiter nach Art 30 Abs 2 DSGVO, ein Verzeichnis zu allen Kategorien von im Auftrag eines Verantwortlichen durchgeführten Tätigkeiten der Verarbeitung zu führen, welche sich aus dem Kontext der Verträge ergeben.
- 1.2. Über den Ort der Verarbeitung unter Berücksichtigung des Kapitels V DSGVO entscheidet ausschließlich der AG als Verantwortlicher. Er weist den AN vertraglich, mittels Weisung an, die Verarbeitung entweder ausschließlich innerhalb der EU bzw. des EWR durchzuführen oder diese teilweise oder zur Gänze unter Berücksichtigung der dafür anwendbaren Rechtsgrundlagen auch in vom AG zu benennenden Drittländern oder an bestimmten vom AG zu benennenden spezifischen Standorten durchzuführen. Anexia hält hierfür weltweit rund 100 Rechenzentrumsstandorte mit leistungsfähigen Serverkapazitäten für seine Kunden bereit.
- 1.3. Die Laufzeit der Auftragsverarbeitung richtet sich nach der Laufzeit der Verträge und den darin vereinbarten Bestimmungen zwischen AG und AN, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Vereinbarung oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

## 2. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

- 2.1. Der AN („Auftragsverarbeiter“ gemäß Art 4 DSGVO) verarbeitet Daten im Auftrag des AG. Dies umfasst jene Tätigkeiten, die in den Verträgen konkretisiert sind. Der AG („Verantwortlicher“ gemäß Art 4 DSGVO) ist im Rahmen dieser Verträge für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung an sich sowie der Datenweitergabe an den AN als Auftragsverarbeiter allein verantwortlich.
- 2.2. Die Weisungen des AG werden durch die Verträge festgelegt und können vom AG in schriftlicher Form (auch elektronische Textform) an den AN durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden. Etwaige mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich in Textform zu bestätigen.

## 3. Pflichten des AN als Auftragsverarbeiter

- 3.1. Der AN verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse nur im Rahmen des Auftrages gemäß Vertrag und der Weisungen des AG zu verarbeiten, außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Art 28 Abs 3 lit a DSGVO vor. Der AN informiert den AG unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der AN darf die Umsetzung dieser Weisung dann so lange aussetzen, bis dies vom AG widerlegt oder die Weisung entsprechend gesetzeskonform abgeändert wurde.
- 3.2. Der AN verpflichtet sich zur Sicherheit der Verarbeitung nach Art 32 Abs 1 lit a bis c DSGVO als Auftragsverarbeiter unter Berücksichtigung der Machbarkeit im Rahmen der gültigen Verträge mit dem AG und gewährleistet nach Art 32 Abs 1 lit d DSGVO ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen einzusetzen. Dieses Verfahren ist unter anderem durch die erfolgreichen, wiederkehrenden Zertifizierungen von Anexia nach ISO 9001 und ISO 27001 gewährleistet und wird dem AG gemäß Kapitel 7 nachgewiesen. Einzelheiten zu den vom AN nach Art 32 DSGVO getroffenen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung sind in **ANHANG 1** angeführt.
- 3.3. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem AN ohne gesonderte Ankündigung dann vorbehalten, wenn das vertraglich vereinbarte Schutzniveau dadurch nicht unterschritten wird und sie nicht der DSGVO widersprechen. Im Standardfall handelt es sich dabei um Verbesserungen der Datensicherheit durch Maßnahmen im Sinne von Informationssicherheit, Datenschutz und Qualitätsmanagement.
- 3.4. Der AN hat in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestaltet, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Anexia trifft technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des AG, die den Anforderungen des Art 32 DSGVO genügen.

Anexia trifft hierbei insbesondere Maßnahmen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Für die Einhaltung der vereinbarten Schutzmaßnahmen und deren geprüfte Wirksamkeit wird auf die aktiven Zertifizierungen des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 und des Informationssicherheitsmanagementsystems nach ISO 27001 wesentlicher Teile der der Anexia-Unternehmensgruppe durch anerkannte, DAkkS-akkreditierte Prüf- und Zertifizierungsstellen verwiesen, deren Zertifikate dem AG als Nachweis geeigneter Garantien bezüglich dieser Normen ausreichen. Diese Zertifikate werden dem AG auf Anfrage vorgelegt und sind auch auf der Unternehmenshomepage von Anexia veröffentlicht.

- 3.5. Der AN gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des AN befassten Mitarbeitern und anderen für den AN tätigen Personen per Verpflichtung untersagt ist, die Daten unbefugt zu verarbeiten (Datengeheimnis entsprechend § 6 DSG). Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der Mitarbeit beim AN sowie nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 3.6. Der AN unterstützt den AG im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen nach Kapitel III DSGVO. Darüberhinausgehend unterstützt der AN den AG bei der Einhaltung der in Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten des AG im Rahmen der technischen und organisatorischen Machbarkeit, soweit dies nicht in den Verträgen mit dem AG anders geregelt ist.
- 3.7. Der AN unterrichtet den AG unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes der Daten des AG bekannt werden. Der AN trifft in solchen Fällen die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten (entsprechend der Weisung des AG) zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für die betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem AG ab.
- 3.8. Der AN berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der AG dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der AN die datenschutzkonforme Vernichtung von jeglichen betroffenen Datenträgern und sonstigen Materialien aufgrund einer Einzelweisung durch den AG oder gibt diese Datenträger an den AG zurück, sofern nicht anders im Vertrag vereinbart. In besonderen, vom AG zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe an vom AG zu bestimmende Dritte, wobei Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu gesondert zu vereinbaren sind, sofern nicht bereits in den Verträgen geregelt.
- 3.9. Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstigen Materialien werden vom AN nach Vertragsende auf Verlangen des AG analog Punkt 3.8 entweder herausgegeben oder gelöscht. Im Falle von Test- und Ausschussmaterialien ist eine Einzelweisung für die Löschung nicht erforderlich. Entstehen zusätzliche Kosten durch vom AG davon abweichende, marktunübliche und nicht aus geltendem Datenschutzrecht oder aus den Verträgen resultierende Vorgaben bei der Herausgabe oder Löschung der Daten, so trägt diese der AG.
- 3.10. Im Falle einer Inanspruchnahme des AG durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art 82 DSGVO, verpflichtet sich der AN, den AG bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten bestens zu unterstützen.

## 4. Pflichten des AG als Verantwortlicher

- 4.1. Der AG als Verantwortlicher stellt sicher, dass die Verarbeitung gemäß den Grundsätzen nach Kapitel II DSGVO erfolgt und die vom AN als Auftragsverarbeiter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen (**ANHANG 1**) und jene in den Verträgen gegebenenfalls darüberhinausgehend festgelegten Maßnahmen unter Berücksichtigung der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- 4.2. Der AG hat den AN unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsverarbeitungsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bezüglich datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 4.3. Im Falle einer Inanspruchnahme des AG durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art 82 DSGVO gilt Punkt 3.10 sinngemäß.

## 5. Datenschutzbeauftragter und Kontakt

- 5.1. Allgemeine Datenschutzfragen des AG können jederzeit an die explizit hierfür eingerichtete Stelle bei Anexia per E-Mail an [data-protection@anexia-it.com](mailto:data-protection@anexia-it.com) gestellt werden. Unabhängig von gesetzlichen Erfordernissen hat die Anexia-Unternehmensgruppe einen gemeinsamen Datenschutzbeauftragten (Group Data Protection Officer, DPO) benannt, der die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften bei Anexia überwacht und für den AG als Hauptansprechpartner zu Datenschutzfragen im Zuge der Vertragserfüllung fungiert. Name und Kontaktdaten des Group DPO werden jeweils aktuell auf der Anexia-Unternehmenshomepage veröffentlicht.
- 5.2. Der AG nennt dem AN einen oder mehrere Ansprechpartner für alle im Rahmen der Verträge inklusive der gegenständlichen Vereinbarung anfallenden Datenschutzfragen.

## 6. Anfragen betroffener Personen

- 6.1. Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen nach Kapitel III DSGVO (z. B. Berichtigung, Löschung oder Auskunft) an den AN, wird dieser die betroffene Person an den AG verweisen, sofern eine Zuordnung zum AG nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der AN leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den AG weiter. Der AN unterstützt den AG bei der Erfüllung von Betroffenenanfragen im Rahmen seiner Möglichkeiten und auf Weisung des AG, soweit in den Verträgen nicht anders vereinbart.
- 6.2. Der AN haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom AG nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

## 7. Nachweismöglichkeiten und Inspektionsrechte

- 7.1. Der AN weist bei Bedarf seitens AG die Einhaltung der in dieser Vereinbarung niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Dieser Nachweis erfolgt nach Maßgabe von Anexia in Abstimmung mit dem AG und kann unter anderem umfassen:
  - Zertifikat zum Informationssicherheitsmanagementsystem nach ISO 27001
  - Zertifikat zum Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001
  - Datenschutz Zertifizierungen bzw. Datenschutz Gütesiegel soweit vorhanden
  - Aktualisiertes Verzeichnis der technischen und organisatorischen Maßnahmen (**ANHANG 1**)
  - Datenschutzrelevante interne Auditberichte bei erweitertem Bedarf soweit vorhanden
- 7.2. Der AG erklärt hiermit, dass ihm im Sinne seiner Kontroll- und Inspektionsrechte die aufrechte ISO 27001 Zertifizierung von Anexia durch unabhängige DAkKS-akkreditierte Prüf- und Zertifizierungsstellen sowie gegebenenfalls vorhandene Datenschutz Zertifizierungen grundsätzlich Genüge tun. Darüberhinausgehend steht für den Bedarf nicht anlassbezogener Inspektionen durch den AG oder einen von diesem beauftragten Prüfer die Möglichkeit, nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit von mindestens vier Wochen an periodisch stattfindenden Führungen an ausgewählten Betriebs- und Rechenzentrumsstandorten des AN teilzunehmen, um sich von der Umsetzung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen vor Ort selbst zu überzeugen. Durch den hohen Standardisierungsgrad der Infrastrukturen und Rechenzentrumsstandorte unter anderem durch sogenannte WWC-Blueprints (Location-, Infrastructure-, Network-Blueprints) gewährleistet Anexia weltweit und einheitlich hohe Sicherheits-, Datenschutz- und Grundschutz-Standards für ihre Systeme und Services.
- 7.3. Der AN darf sowohl anlassbezogene als auch nicht anlassbezogene Inspektionen von der vorherigen Anmeldung entsprechend Punkt 7.2 und von der Unterzeichnung einer Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarung (Non Disclosure Agreement, NDA) hinsichtlich firmeninterner Informationen des AN, der Daten anderer Kunden des AN und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den AG beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu Anexia stehen, hat der AN gegen diesen ein Einspruchsrecht. Der AG stimmt dann der Benennung eines unabhängigen externen Prüfers durch den AN zu, dessen Auditbericht und Ergebnisse dem AG zur Verfügung gestellt werden.

- 7.4. Der Aufwand einer nicht anlassbezogenen Routineinspektion gemäß Punkt 7.2 durch den AG ist grundsätzlich auf einen Termin pro Kalenderjahr begrenzt, sofern in den Verträgen nicht gesondert geregelt. Für die Unterstützung bei der Durchführung von darüberhinausgehenden, nicht anlassbezogenen Inspektionen ist eine entsprechende Vergütung zwischen den Parteien zu vereinbaren. In diesem Zusammenhang allenfalls weitergehende in der DSGVO zwingend vorgesehene Rechte gelten als vereinbart und gehen im Falle von Widersprüchen mit den Bestimmungen unter Punkt 7 vor.
- 7.5. Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des AG eine anlassbezogene Inspektion vornehmen, so ist eine Unterzeichnung einer Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarung gemäß Punkt 7.3 dann nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde bereits einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

## 8. Weitere Auftragsverarbeiter

- 8.1. Der AG erteilt hiermit seine Zustimmung zur Verarbeitung der Daten durch die in **ANHANG 2** (Auflistung verbundener Unternehmen der Anexia-Unternehmensgruppe) konkret festgelegten Unternehmen als weitere Auftragsverarbeiter, soweit dies für die Leistungserbringung gemäß Verträgen erforderlich ist. Der AN verpflichtet sich hierbei zur vollinhaltlichen Überbindung der gesetzlichen und aller vertraglichen Datenschutzverpflichtungen an diese unternehmensgruppeninternen weiteren Auftragsverarbeiter. Anexia hat hierfür „Corporate Binding Rules“ in Form einer Rahmenvereinbarung zu Datenschutz und Auftragsverarbeitung als verbindliches schriftliches Rechtsinstrument, eine unternehmensgruppenweite und für alle Mitarbeiter und beauftragten Personen verbindliche Datenschutzrichtlinie sowie ein Datenschutzmanagementsystem (DSMS) etabliert.
- 8.2. Der Einsatz von Subunternehmern bzw. Subdienstleistern als weitere Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der AG vorher schriftlich zugestimmt hat. Die Regelung zu Subunternehmern in Angeboten oder Verträgen zwischen AG und AN gilt vorrangig zu dieser Regelung und entspricht einer solchen schriftlichen Zustimmung des AG.
- 8.3. Neben der konkreten Festlegung von verbundenen Unternehmen der Anexia-Unternehmensgruppe gemäß Punkt 8.1 werden ebenfalls in **ANHANG 2** alle zustimmungspflichtigen Subunternehmen, die als weitere Auftragsverarbeiter für den AG fungieren, angeführt und gelten durch Abschluss der gegenständlichen Vereinbarung als schriftlich genehmigt.
- 8.4. Ein zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis als weiterer Auftragsverarbeiter nach Punkt 8.2 liegt vor, wenn der AN weitere Unternehmen mit der ganzen oder einer Teilleistung der in den Verträgen zwischen AG und AN vereinbarten Leistung beauftragt und dabei die Kerntätigkeit in der Verarbeitung personenbezogener Daten des AG als Verantwortlichen besteht. Um ein nicht zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis handelt es sich bei der bloßen Erbringung von untergeordneten Nebenleistungen, bei denen die Kerntätigkeit nicht in der Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten liegt (z. B. reine Infrastrukturbereitstellung, Telekommunikations-, Post- oder Reinigungsdienstleistungen, Wachschutz).
- 8.5. Erteilt der AN nach erfolgter schriftlicher Zustimmung des AG Aufträge an weitere Auftragsverarbeiter, so ist der AN verpflichtet, alle gesetzlichen und vertraglichen Datenschutzverpflichtungen, denen er gegenüber dem AG unterliegt, an diese weiteren Auftragsverarbeiter vollinhaltlich zu überbinden.

## 9. Informationspflichten, Schriftform, Salvatorische Klausel und Rechtswahl

- 9.1. Sollten die Daten des AG beim AN durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der AN den AG unverzüglich darüber zu informieren. Der AN wird alle in diesem Zusammenhang Agierenden unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim AG als Verantwortlichem im Sinne der DSGVO liegen.
- 9.2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und all ihrer Bestandteile bedürfen Ergänzungsvereinbarungen in Schriftform und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung zu dieser Vereinbarung handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

9.3. Bei etwaigen datenschutzrechtlichen Widersprüchen oder Unschärfen gehen Regelungen dieser Vereinbarung zum Datenschutz den Regelungen der Verträge vor. Sollten einzelne Teile dieses Dokuments unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Dokuments im Übrigen nicht.

9.4. Es gilt österreichisches Recht.

## 10. Haftung und Schadenersatz

Der AG und der AN haften gegenüber betroffenen Personen datenschutzrechtlich entsprechend der in Art 82 DSGVO getroffenen Regelung. Jegliche nicht datenschutzrechtlichen bzw. darüberhinausgehenden oder individuellen Haftungs- und Schadenersatzregelungen sind ausschließlich in den Angeboten und Verträgen zwischen dem AG und dem AN zu vereinbaren.

## 11. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Beide Parteien verpflichten sich zur grundsätzlichen Vertraulichkeit und zur Verschwiegenheit bezüglich der Inhalte dieser Vereinbarung. Davon ausgenommen sind gesetzliche Offenlegungspflichten gegenüber Behörden, in Gerichts- oder Strafverfahren sowie vertragliche Verpflichtungen gegenüber Personen und Auditoren sowohl des AG als auch des AN, die sich zur Vertraulichkeit gegenüber dem AG bzw. dem AN verpflichten oder einer Verschwiegenheitsverpflichtung gemäß Punkt 7.5 unterliegen und letztlich auch weitere Auftragsverarbeiter und verbundene Unternehmen, für die die gegenständlichen Festlegungen einen integralen Bestandteil im Rahmen ihrer Tätigkeitserfüllung darstellen.

---

**anexia**

ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH AT 063216601  
Feldkirchner Straße 140 9020 Klagenfurt Österreich  
Tel: 0043-5-0556 Fax: 0043-5-0556-500

---

ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH

### ANLAGEN

- ANHANG 1 – Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)
- ANHANG 2 – Weitere Auftragsverarbeiter