PCplus SERVICE & SUPPORT GMBH

Vertrag zur Auftragsverarbeitung

gemäß Artikel 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

zwischen dem im Abschlussfeld oder elektronischen Abschlussprotokoll bezeichneten Auftraggeber (Verantwortlicher) und der PCplus Service & Support GmbH, Aarstrasse 124, 65629 Niederneisen (Auftragsverarbeiter / Auftragnehmer; nachfolgend „PCplus“).

1 Gegenstand, Zweck und Dauer

Diese Vereinbarung gilt für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch PCplus im Rahmen der jeweils beauftragten IT-Dienstleistungen. Dazu gehören Fernwartung, Support, Administration, Fehleranalyse, Installation, Konfiguration, Wartung und Reparatur sowie beauftragte Datensicherungs- und Datenwiederherstellungsleistungen. Zweck ist die Erbringung der vereinbarten technischen Leistungen, nicht die eigenständige Nutzung der Kundeninhalte.

Art und Umfang der Leistungen sowie die betroffenen Systeme werden im Dienstleistungsvertrag oder im dokumentierten Einzelauftrag konkretisiert; diese Angaben sind Bestandteil der Vereinbarung. Die Verarbeitung umfasst die hierfür erforderliche Einsichtnahme, Abfrage, Speicherung, Vervielfältigung, Änderung, Übermittlung, Wiederherstellung und Löschung.

Die Vereinbarung gilt ab ihrem Abschluss für die Dauer der beauftragten Verarbeitung. Pflichten zur Vertraulichkeit und zum Schutz noch vorhandener Daten gelten bis zur vollständigen Rückgabe oder Löschung fort; gesetzlich fortwirkende Pflichten bleiben unberührt.

2 Datenarten und betroffene Personen

Datenarten: Je nach Auftrag: Stamm- und Kontaktdaten, Vertrags- und Abrechnungsdaten, Benutzer- und Zugangsdaten, Geräte-, System- und Protokolldaten sowie Inhalte aus E-Mail-, Datei-, Dokumenten- und Fachanwendungen. Bei Leistungen für Arztpraxen sind auch Patienten-, Gesundheits- und Behandlungsdaten nach Art. 9 DSGVO umfasst, soweit ihre Verarbeitung zur Auftragserfüllung erforderlich ist.

Betroffene: Beschäftigte, Kunden, Patienten, Lieferanten, Geschäftspartner und Ansprechpartner des Auftraggebers sowie weitere Personen, deren Daten in den beauftragten Systemen verarbeitet werden.

3 Weisungen und Verantwortlichkeiten

PCplus verarbeitet die Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers, einschließlich dieser Vereinbarung und der konkretisierten Aufträge. Eine Nutzung für eigene Zwecke ist ausgeschlossen. Verpflichtet Unionsrecht oder das Recht eines Mitgliedstaats PCplus zu einer anderen Verarbeitung, informiert PCplus den Auftraggeber vorher, sofern dies nicht aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses gesetzlich untersagt ist.

Weisungen können per E-Mail oder Kundenportal erteilt werden. Mündliche Eilweisungen sind unverzüglich zu dokumentieren. Hält PCplus eine Weisung für datenschutzwidrig, weist PCplus unverzüglich darauf hin und setzt die betroffene Verarbeitung bis zur rechtmäßigen Klärung aus. Der Auftraggeber verantwortet die Rechtsgrundlage und Zulässigkeit seiner Aufträge; eigene gesetzliche Pflichten von PCplus bleiben bestehen.

4 Technische und organisatorische Maßnahmen

PCplus trifft die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen, dem Risiko angemessenen Maßnahmen. Die nachfolgenden Maßnahmen sind unmittelbar Vertragsbestandteil; eine gesonderte TOM-Anlage ist nicht erforderlich.

Zutritt und Aufbewahrung: Die Betriebsräume werden durch ein Schlüsselsystem und ein elektronisches Türschloss gesichert. Kundengeräte und Datenträger sind gegen den Zugriff unbefugter Personen zu schützen.

Zugang und Berechtigungen: Die von PCplus für die Auftragsverarbeitung eingesetzten Systeme werden durch Zwei-Faktor-Authentisierung abgesichert. PCplus hat Zugriffsberechtigungen auf die für den Auftrag erforderlichen Personen und Funktionen zu beschränken und bei Wegfall der Berechtigung zu entziehen.

Systemschutz: Die eingesetzten Rechner und Notebooks sind verschlüsselt. Virenschutz, Firewall und regelmäßige Sicherheitsupdates dienen dem Schutz vor Schadsoftware und unbefugten Zugriffen.

Fernwartung: Fernzugriffe erfolgen über VPN; für Fernwartung bei Kunden wird Atera eingesetzt. Zugriffe sind auf den vereinbarten Auftrag und die erforderlichen Daten zu begrenzen. PCplus hat den Anlass und die wesentlichen durchgeführten Arbeiten nachvollziehbar zu dokumentieren. Für eingebundene externe Dienste gilt Abschnitt 7.

Arbeitskopien: Soweit für den Auftrag erforderlich, werden vorübergehende Arbeitskopien auf eigenen Speichermedien von PCplus erstellt. Diese sind dem jeweiligen Auftrag zuzuordnen, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und nach Abschnitt 9 zu löschen. Eine Weiterverwendung für andere Kunden oder Zwecke ist ausgeschlossen.

Personal: Alle mit Kundendaten befassten Mitarbeiter sind schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet. PCplus hat eingesetzte Personen vor ihrem Zugriff über die einschlägigen Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen zu unterrichten und ihre Einhaltung sicherzustellen.

Wirksamkeit und Anpassung: PCplus hat die Wirksamkeit der Schutzmaßnahmen regelmäßig und anlassbezogen zu überprüfen und erforderliche Anpassungen vorzunehmen. Alternative Maßnahmen dürfen das vereinbarte Schutzniveau nicht unterschreiten. Wesentliche Änderungen sind dem Auftraggeber mitzuteilen.

Verfügbarkeit: Erforderliche Sicherungs- und Wiederherstellungsmaßnahmen sind dem Risiko der konkreten Verarbeitung anzupassen. Vor Eingriffen mit Datenverlustrisiko ist der erforderliche Sicherungsbedarf mit dem Auftraggeber zu klären. Eine laufende Sicherung der Kundensysteme ist nur bei entsprechender Beauftragung geschuldet; die Pflicht zum Schutz der eigenen Verarbeitung nach Art. 32 DSGVO bleibt unberührt.

5 Arztpraxen und Berufsgeheimnisse

Soweit PCplus bei der Leistungserbringung Berufsgeheimnisse im Sinne des § 203 StGB zugänglich werden, verpflichtet sich PCplus zu deren Geheimhaltung. Kenntnisnahme und Weitergabe sind auf das für die beauftragte Mitwirkung erforderliche Maß zu begrenzen. Die Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Vertragsende und nach dem Tod der betroffenen Person fort.

PCplus hat alle eingesetzten Personen und weiteren mitwirkenden Dienstleister vor dem Zugang zu solchen Geheimnissen entsprechend zur Geheimhaltung zu verpflichten und über die strafrechtlichen Folgen einer unbefugten Offenbarung zu belehren. Die Verpflichtungen sind nachweisbar zu dokumentieren. Entbehrliche Patientendaten sind vor der Weitergabe, etwa in Screenshots oder Supportanfragen, zu entfernen oder wirksam zu anonymisieren.

6 Unterstützung und Kontrollrechte

PCplus unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei Anträgen betroffener Personen nach Art. 12 bis 22 DSGVO. Direkt eingehende Anträge sind unverzüglich weiterzuleiten; eine eigenständige inhaltliche Beantwortung erfolgt nur auf Weisung oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung.

PCplus unterstützt den Auftraggeber im erforderlichen Umfang bei den Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO, insbesondere bei Sicherheitsvorfällen, Datenschutz-Folgenabschätzungen und Konsultationen der Aufsichtsbehörde, unter Berücksichtigung der verfügbaren Informationen.

PCplus stellt alle zum Nachweis der Einhaltung dieser Vereinbarung und des Art. 28 DSGVO erforderlichen Informationen bereit und ermöglicht Kontrollen einschließlich Vor-Ort-Prüfungen durch den Auftraggeber oder einen beauftragten Prüfer. Routineprüfungen erfolgen nach angemessener Ankündigung. Dringliche oder anlassbezogene Kontrollen bleiben möglich. Betriebsgeheimnisse und Daten anderer Kunden sind zu schützen, ohne notwendige Nachweise oder Kontrollen auszuschließen.

7 Dienstleister und Drittlandverarbeitung

Der Auftraggeber erteilt eine allgemeine Genehmigung für weitere Auftragsverarbeiter unter den folgenden Bedingungen. Maßgeblich sind die tatsächlich für den jeweiligen Auftrag eingesetzten Dienste, nicht allein ein Softwarebezug oder die Betreuung eines vom Auftraggeber selbst beauftragten Anbieters.

Benannter Anbieterkreis: Atera (Atera Networks Ltd.), Microsoft, Wortmann, Splashtop, Hetzner, Sophos, AGFEO, CompuGroup Medical, Securepoint, AVM, Veeam, TeamViewer, AnyDesk, OpenAI, Google, Amazon Web Services (AWS), Dropbox und Adobe.

Die Nennung erlaubt keine beliebige Datenweitergabe. Vor dem erstmaligen Einsatz stellt PCplus dem Auftraggeber eine auftragsbezogene Übersicht mit der konkreten Gesellschaft, Anschrift und Kontaktstelle, der Aufgabe und den Verarbeitungsländern bereit. Dies gilt auch für weitere Auftragsverarbeiter in der Verarbeitungskette. Die Übersicht ist aktuell zu halten und wird Bestandteil dieser Vereinbarung. Die bloße Anbieterbezeichnung ersetzt diese Angaben nicht.

PCplus informiert den Auftraggeber aktiv und rechtzeitig vor jeder geplanten Hinzuziehung oder Ersetzung, auch innerhalb des benannten Anbieterkreises. Der Auftraggeber erhält vor dem Einsatz eine angemessene Gelegenheit zum Widerspruch aus datenschutzrechtlichen Gründen. Solange ein berechtigter Einwand ungeklärt ist, darf die betroffene Verarbeitung nicht an den neuen Anbieter übertragen werden.

PCplus wählt geeignete Anbieter aus, prüft deren Garantien und verpflichtet sie vor dem Einsatz vertraglich zu den gleichen Datenschutzpflichten nach Art. 28 Abs. 4 DSGVO. Entsprechende Pflichten gelten für weitere Unterbeauftragungen. PCplus bleibt gegenüber dem Auftraggeber für die Erfüllung der Pflichten der Unterauftragsverarbeiter verantwortlich.

Eine Verarbeitung außerhalb der EU/des EWR, einschließlich dortiger Fernzugriffe, setzt eine dokumentierte Weisung und die Einhaltung von Art. 44 ff. DSGVO voraus. PCplus legt dem Auftraggeber vorher die betroffenen Länder, das einschlägige Transferinstrument und erforderliche ergänzende Schutzmaßnahmen dar. Eine allgemeine Dienstleistergenehmigung ersetzt diesen Nachweis nicht.

Soweit Atera bei einer beauftragten Leistung Gesundheitsdaten oder andere sensible Daten verarbeitet, sind zuvor die nach dessen Vertragsbedingungen erforderliche ausdrückliche schriftliche Zustimmung und gegebenenfalls Zusatzvereinbarungen einzuholen. Ohne diese darf eine solche Verarbeitung durch Atera nicht erfolgen. Diese Vereinbarung ersetzt weder die Zustimmung des Anbieters noch die erforderliche datenschutzrechtliche Prüfung.

8 Datenschutzverletzungen

PCplus meldet dem Auftraggeber eine bekannt gewordene Verletzung des Schutzes der Auftragsdaten unverzüglich. Die Meldung enthält, soweit verfügbar, Art und Umfang des Vorfalls, betroffene Daten und Personengruppen, wahrscheinliche Folgen, ergriffene oder geplante Abhilfemaßnahmen und eine Kontaktstelle. Fehlende Angaben sind ohne unangemessene Verzögerung nachzureichen. PCplus unterstützt die Untersuchung, Schadensbegrenzung und erforderliche Meldungen nach Art. 33 und 34 DSGVO.

9 Rückgabe und Löschung

Nach Abschluss der jeweiligen Verarbeitungsleistung gibt PCplus die Auftragsdaten nach Wahl des Auftraggebers zurück oder löscht sie und löscht vorhandene Kopien. Vorübergehende Arbeitskopien auf eigenen Medien werden unverzüglich nach Auftragsabschluss und einer erforderlichen Datenrückgabe gelöscht. Die Pflicht umfasst auch temporäre Dateien und vorhandene Sicherungskopien bei PCplus oder Unterauftragsverarbeitern. Eine unbegrenzte Aufbewahrung wird nicht gestattet.

Die Löschung ist mit einem für das jeweilige Medium geeigneten Verfahren so durchzuführen, dass eine Wiederherstellung mit vertretbarem Aufwand ausgeschlossen ist; sie ist auf Verlangen nachzuweisen. PCplus hat die entsprechende Umsetzung bei Unterauftragsverarbeitern sicherzustellen. Originaldaten in den Systemen des Auftraggebers werden nur auf dessen Weisung gelöscht.

Nur soweit Unionsrecht oder das Recht eines Mitgliedstaats eine Speicherung verlangt, dürfen betroffene Daten zweckgebunden und geschützt bis zum Ende dieser Pflicht aufbewahrt werden. Eigene erforderliche Vertrags- und Rechnungsunterlagen sind von technischen Kopien der Kundeninhalte zu trennen; ihre Aufbewahrung rechtfertigt keine Speicherung vollständiger Kundenbestände.

10 Abschluss, Ansprechpartner und Vorrang

Diese Vereinbarung kann auf Papier oder in einem elektronischen Format nach Art. 28 Abs. 9 DSGVO geschlossen werden. Beim Portalabschluss erfolgt dies durch ein PCplus zugeordnetes Vertragsangebot und die ausdrückliche Annahme einer vertretungsberechtigten Person des Auftraggebers. Vertragsfassung, Parteien, handelnde Person, Erklärung und Zeitpunkt sind nachvollziehbar zu dokumentieren; der vollständige Vertrag ist speicherbar bereitzustellen. Eine Prüfsumme allein ersetzt keine Annahmeerklärung.

Vertragsänderungen und die Benennung weiterer Weisungsberechtigter sind dokumentiert, auch per E-Mail oder Portal, möglich. Die unten benannte Kundenkontaktstelle ist für Weisungen und Datenschutzmeldungen zuständig; Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen. Bei datenschutzrechtlichen Widersprüchen geht diese Vereinbarung dem Hauptvertrag vor. Zwingendes Recht, insbesondere Art. 82 DSGVO, bleibt unberührt.

Kontakt PCplus: Frank Biebricher | biebricher@pcplus.de | +49 6432 644833

Vertrags- und Kontaktdaten

Auftraggeber

Firma / Praxis / Organisation

Anschrift

Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort

Auftrag / Hauptvertrag

Bezeichnung, Datum oder Auftragsnummer

Vertretungsberechtigte Person

Vor- und Nachname

Kontakt für Weisungen und Datenschutzmeldungen

Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer

Beim elektronischen Abschluss können diese Angaben durch das eindeutig zugeordnete Abschlussprotokoll ersetzt werden.

Auftraggeber	Auftragnehmer
Ort, Datum	Ort, Datum
Unterschrift	Unterschrift