

## Vertrag über die Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 Abs. 3 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

zwischen

---

Firma oder Name des Kunden

---

Straße und Hausnummer

---

PLZ, Ort, Land

– nachstehend **Kunde** genannt –

und

der TELiAS Business Center GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Tim Lüghausen  
Hohenstaufering 62 in 50674 Köln, Deutschland

– als Auftragsverarbeiter, nachstehend **TELiAS** genannt –

## 1 Präambel

- 1) Diese Vereinbarung konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragspartner, die sich aus der Beauftragung von TELiAS durch den Hauptvertrag bzw. durch die Hauptverträge und den damit jeweils verbundenen Leistungsbeschreibungen in der jeweils aktuellen Fassung ergeben.
- 2) Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag oder den Verträgen in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte von TELiAS oder durch den von TELiAS Beauftragte mit personenbezogenen Daten des Kunden in Berührung kommen können.
- 3) Gegenstand dieses Vertrages sind ausschließlich datenschutzrechtliche Regelungen zur Auftragsverarbeitung. Regelungen über Straf- und/oder berufsrechtliche Bestimmungen wie beispielsweise § 203 StGB sind nicht Vertragsgegenstand, sondern werden durch gesonderte Vereinbarungen getroffen.

## 2 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

Der TELiAS verarbeitet personenbezogene Daten Dritter im Auftrag und nach Weisung des Kunden im Rahmen von Tätigkeiten, zu denen er sich gegenüber dem Kunde durch die Hauptvereinbarung verpflichtet hat und die in seinen jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungsbeschreibungen (LB) von TELiAS konkretisiert sind.

Im Einzelnen sind insbesondere folgende Daten Bestandteil der Datenverarbeitung:

### Telefonservice:

Art der Daten	Zweck der Datenverarbeitung	Kreis der Betroffenen
Datum, Uhrzeit und Dauer des Anrufes	Übermittlung an den Kunde, Abrechnung durch TELiAS	Anrufer des Kunden
Übertragene bzw. signalisierte Rufnummer	Übermittlung an den Kunde  Abhängig von Kundeneinstellung: Darstellung im Einzelleistungsnachweis (EVN) durch TELiAS	Anrufer des Kunden
Anrede, (Firmen-) Name, Telefonnummer und/oder sonstige Kontaktdaten (z.B. Adresse, Mobilfunknummer, E-Mail-Adresse, Fax-Nummer)	Übermittlung an den Kunde	Anrufer des Kunden
Grund des Anrufes, vom Kunde auf Weisung	Übermittlung an den Kunde	Anrufer des Kunden

angeforderte Angaben des Anrufers		
Weisungen, Rückrufbitten oder sonstige Mitteilungen des Anrufers an den Kunde	Übermittlung an den Kunde	Anrufer des Kunden
Anrede, Name der beim Kunde beschäftigten Personen sowie, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Position, Zuständigkeiten und Verfügbarkeit sowie sonstige Weisungen des Kunden.	Einordnung von Informationen und ggf. Übermittlung an den Anrufer	Mitarbeiter des Kunden
Die vorgenannten Daten	Statistiken, Auswertungen zur Qualitätssicherung und Planung	Anrufer des Kunden

## Business Center Dienste:

Art der Daten	Zweck der Datenverarbeitung	Kreis der Betroffenen
Datum und Uhrzeit des Posteingangs	Übermittlung an den Kunde, Abrechnung durch TELiAS	Vertragspartner des Kunden, Absender von Postsendungen.
(Firmen-) Name und Adressdaten des Absenders	Übermittlung an den Kunde	Vertragspartner des Kunden, Absender von Postsendungen.
Nach ausdrücklicher Weisung des Kunden Inhalte der Poststücke einschließlich weiterer personenbezogener Daten des Absenders	Übermittlung an den Kunde	Vertragspartner des Kunden, Absender von Postsendungen.
Name, Adresse, wie weitere personenbezogene Daten des Besuchers	Übermittlung an den Kunde	Besucher des Kunden
Die vorgenannten Daten	Statistiken, Auswertungen zur Qualitätssicherung und Planung	Anrufer des Kunden

### 3 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

TELiAS verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Hauptvertrag bzw. in den Hauptverträgen und in den Leistungsbeschreibungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TELiAS konkretisiert sind. Der Kunde als Auftraggeber ist im Rahmen dieser Vereinbarung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an TELiAS sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich („verantwortliche Stelle“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO).

### 4 Weisungsbefugnis des Kunden

- 1) Die Weisungen werden anfänglich durch den Vertrag festgelegt und können vom Kunden selbst während der Vertragslaufzeit über die Verwaltungsoberfläche des Webportales/Smartphone-App (Servicepoint) angepasst werden. In Ausnahmefällen durch Weisung an die Kundenberatung per Telefon, E-Mail oder in Schriftform.
- 2) Weisungen, die über die vertraglich vereinbarte Leistung hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt.
- 3) Gesprächsnotizen werden dem Kunden in der Standardeinstellung über das https-verschlüsselte Webportales/Smartphone-App (Servicepoint) zur Verfügung gestellt.
- 4) Ob solche Benachrichtigungen auch über andere Medien - insbesondere durch unverschlüsselte E-Mails erfolgen sollen, hat der Kunde bei der Vertragseinrichtung oder im Laufe des Vertragsverhältnisses selbstständig und unter Berücksichtigung des hierfür maßgeblichen Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes (Art. 25 Abs. 1 DSGVO) sowie eventuell zu beachtender gesonderter berufsrechtlicher Verpflichtungen zu prüfen und in eigener Verantwortlichkeit zu entscheiden und anzupassen.

### 5 Leistungsort

TELiAS verarbeitet die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlichen personenbezogenen Daten ausschließlich in der Europäischen Union (EU). Abweichungen hiervon sind ausschließlich nach Maßgabe und unter Einhaltung der Art. 44 ff. DSGVO zulässig.

### 6 Pflichten von TELiAS

- 1) TELiAS darf Daten von Betroffenen nur im Rahmen des Auftrages und den Weisungen des Kunden verarbeiten außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikels 28 Abs. 3a DSGVO vor. TELiAS informiert den Kunden unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. TELiAS darf die Umsetzung der Weisung so lange aussetzen, bis sie vom Kunden bestätigt oder abgeändert wurde.
- 2) TELiAS wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Kunden treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DSGVO) entsprechen. TELiAS hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen. Dem Kunden sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten,

Eine Übersicht über die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen finden sich unter [www.telias.de/datenschutz/tom](http://www.telias.de/datenschutz/tom)

- 3) Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt TELiAS vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird. Diese sind jeweils dem Stand der Technik entsprechend auszuwählen.
- 4) TELiAS unterstützt soweit vereinbart den Kunden im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DSGVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.
- 5) TELiAS gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeitern und anderen für TELiAS tätigen Personen per Verpflichtung untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet TELiAS, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- 6) TELiAS unterrichtet den Kunden unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Kunden bekannt werden. Er trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der Betroffenen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Kunden ab.
- 7) TELiAS nennt dem Kunden den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- 8) TELiAS gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 DSGVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- 9) TELiAS berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Kunde dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt TELiAS die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden oder gibt diese Datenträger an den Kunden zurück, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
- 10) In besonderen, vom Kunden zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe, Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
- 11) Die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien übernimmt TELiAS auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart. In besonderen, vom Kunde zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe.
- 12) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Kunden entweder herauszugeben oder zu löschen. Entstehen zusätzliche Kosten durch abweichende Vorgaben bei der Herausgabe oder Löschung der Daten, so trägt diese der Kunde.
- 13) Im Falle einer Inanspruchnahme des Kunden durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO, verpflichtet sich TELiAS den Kunden bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.

## 7 Pflichten des Kunden

- 1) Der Kunde verpflichtet sich, der Informationspflicht (u.a. Zweckbestimmung, Datenspeicherung) gegenüber seinen Kontakten nachzukommen, die sich aus der Verarbeitung der vom TELiAS übermittelten, personenbezogenen Daten ergibt.
- 2) Der Kunde hat TELiAS unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 3) Im Falle einer Inanspruchnahme des Kunden durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO, gilt §6 Abs. 13 entsprechend.
- 4) Der Kunde steht TELiAS als Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen zur Verfügung.

## 8 Anfragen Betroffener

Wendet sich ein Betroffener mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung, Sperrung oder Auskunft an TELiAS, wird TELiAS den Betroffenen an den Kunden verweisen, sofern eine Zuordnung an den Kunden nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. TELiAS leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Kunden weiter. TELiAS unterstützt den Kunden im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart. TELiAS haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Kunden nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

## 9 Unterauftragsverhältnisse

- 1) Eine Weitergabe von Aufträgen im Rahmen der vereinbarten Tätigkeiten an Unterauftragnehmer durch TELiAS bedarf der Zustimmung des Kunden.
- 2) Die vertraglich vereinbarten Leistungen bzw. Teilleistungen werden von den unter [www.telias.de/datenschutz/unterauftragnehmer](http://www.telias.de/datenschutz/unterauftragnehmer) aufgeführten Unternehmen als Unterauftragnehmer durchgeführt. Vor der Hinzuziehung weiterer oder der Ersetzung aufgeführter Unterauftragnehmer kündigt TELiAS dem Kunden mindestens einen Monat vor dessen Beauftragung per E-Mail die Unterbeauftragung an. Die Zustimmung gilt als erteilt, solange der Kunde der Beauftragung nicht widerspricht. Die Zustimmung des Kunden darf nicht ohne wichtigen datenschutzrechtlichen Grund verweigert werden.
- 3) Eine Änderung der genannten Unterauftragnehmer, insbesondere die Beauftragung eines weiteren Unterauftragnehmers, kündigt TELiAS mindestens einen Monat vor dessen Beauftragung unter Angabe des geplanten Datums durch Veröffentlichung unter der genannten Web-Adresse an. Die Zustimmung gilt in diesem Fall als erteilt, solange der Kunde der Beauftragung nicht vor oder nach der geplanten Beauftragung widerspricht.
- 4) Erteilt TELiAS Aufträge an Unterauftragnehmer, so obliegt es TELiAS, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Unterauftragnehmer zu übertragen.
- 5) Ein zustimmungspflichtiges Unterauftragsverhältnis liegt nicht vor, wenn TELiAS Dritte im Rahmen einer Nebenleistung zur Hauptleistung beauftragt, wie beispielsweise bei externem Personal-, Telekommunikations-, Post- und Versanddienstleistungen, Wartung und Webhosting.
- 6) TELiAS wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um einen angemessenen Datenschutz zu gewährleisten.

## 10 Nachweismöglichkeiten

- 1) TELiAS weist dem Kunden die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.
- 2) Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Kunde oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. TELiAS darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Kunden beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu TELiAS stehen, hat TELiAS gegen diesen ein Einspruchsrecht.
- 3) Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Kunden eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich die o.g. Regelung für Inspektionen. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer beruflichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

## 11 Informationspflicht

Sollten die Daten des Kunden bei TELiAS durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat TELiAS den Kunden unverzüglich darüber zu informieren. TELiAS wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Kunden als „Verantwortlicher“ im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.

## 12 Haftung und Schadenersatz

- 1) Für die Haftung gilt Art. 82 DSGVO.
- 2) Soweit hiervon abweichende Regelungen getroffen werden dürfen, gelten für die Haftung von TELiAS im Verhältnis zum Kunden vorrangig die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TELiAS.

## 13 Schlussbestimmungen

- 1) Die Vereinbarung beginnt mit dem Abschluss durch den Kunden. Sie endet mit Ende des letzten Vertrages unter der jeweiligen Kundennummer. Sollte eine Auftragsverarbeitung noch nach Beendigung dieses Vertrages stattfinden, gelten die Regelungen dieser Vereinbarungen bis zum tatsächlichen Ende der Verarbeitung.
- 2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen von TELiAS – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 3) Der Kunde erkennt diese Vereinbarung als Teil der AGB <https://www.telias.de/agb> über den von ihm gebuchten Vertrag bzw. die von ihm gebuchten Verträge an. Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung den Regelungen des Hauptvertrages vor. Sollten

einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarungen im Übrigen nicht.

- 4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von TELiAS. Dieser gilt vorbehaltlich eines etwaigen ausschließlich gesetzlichen Gerichtsstandes. Dieser Vertrag unterliegt den gesetzlichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland.

Dieser Vertrag bedarf keiner Unterschrift, sondern kann in einem elektronischen Format abgeschlossen werden. (Art. 28 Abs. 9 DSGVO)