

# Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

zwischen

---

Firma / Name, Vorname

---

Straße, Hausnummer

---

PLZ, Ort

---

Land

im Folgenden "Kunde" genannt

und

**ViCon GmbH**  
**Oldenburger Allee 25**  
**30659 Hannover**

im Folgenden "ViCon" genannt

gemeinsam "Parteien" genannt

## 1. Ziel

ViCon ist Anbieter der Software-Produkte **viflow**, **viflow DMS**, **viflow analytics** und **viflow easy plan**, im folgenden ViCon-Software genannt. Die grafische Prozess-Modellierungs-Software **viflow** ermöglicht die übersichtliche Visualisierung, Analyse und Optimierung von Organisations- und Prozess-Strukturen. **viflow DMS**, **viflow analytics** und **viflow easy plan** sind jeweils serverbasierte Applikationen zur Speicherung und Archivierung von Dokumenten, organisationsweites Maßnahmenmanagement und Auswertung und Visualisierung von Objektdaten des Prozessmodells. ViCon-Software wird kundenseitig installiert und eingesetzt. Das gesamte Leistungsspektrum ist auf der ViCon-Website unter <https://www.vicon.biz> oder <https://www.viflow.de> beschrieben.

ViCon ist Dienstleister für ViCon-Software, nicht für die Daten, die mit der Software erfasst oder bearbeitet werden. ViCon bietet keine Cloud-Lösungen an. In diesem Sinne ist ViCon kein klassischer Auftragsbearbeiter, dessen Ziel es ist, Daten regelmäßig und systematisch nach Weisung eines Auftraggebers zu erfassen und zu verändern.

ViCon kommt aber bei seinen Aufgaben als Software-Anbieter mit den Daten von Kunden in Berührung, auch wenn der eigentliche Geschäftszweck der ViCon nicht die Datenverarbeitung ist. Dies trifft vor allem bei Support-, Schulungs- oder Dienstleistungsaufgaben zu, bei den der ViCon-Mitarbeiter per Fernwartung oder bei einem Besuch des Kunden Einsicht in Kundendaten erlangt. In einigen Fällen überträgt der Kunde Daten an ViCon mit dem Auftrag, die Datenbestände zu überprüfen oder anzupassen.

Der jeweilige Leistungsumfang, dessen Beauftragung und dessen Vergütung werden außerhalb dieses Vertrages getroffen. Wenn aber eine der obigen Vorgangsarten durchgeführt wird, so soll der hier vorliegende Vertrag sicherstellen, dass bei deren Durchführung die EU-Datenschutz-Grundverordnung eingehalten wird.

## 2. Gegenstand des Vertrags zur Auftragsverarbeitung

Folgende Vorgangsarten liegen dem Vertrag zu Grunde:

1. Zu Support-, Schulungs- oder sonstigen Dienstleistungszwecken schaltet ViCon sich per Fernwartung auf das System des Kunden bei ihm vor Ort auf.
2. Zu Zwecken von Einrichtung, Support, Schulungen oder sonstigen Dienstleistungen im Zusammenhang mit der ViCon-Software sind Mitarbeiter von ViCon vor Ort beim Kunden.
3. Der Kunde schickt seinen Datenbestand an ViCon, damit Mitarbeiter von ViCon einen Programm- oder Anwenderfehler finden und korrigieren können.
4. Es werden vom Kunden Daten an ViCon geschickt mit der Aufgabenstellung, diese Daten in von ViCon-Programmen nutzbare Daten zu transferieren.

## 3. Dauer der einzelnen Verarbeitungsvorgänge

Die Dauer der Verarbeitungs-Vorgänge hängt von den Vorgangsarten ab.

Bei den Fernwartungsvorgängen ist die Dauer auf die Dauer der einzelnen Fernwartung begrenzt. Also zwischen wenigen Minuten und mehreren Stunden. Hängen Fernwartungsvorgänge inhaltlich zusammen, so werden Sie im Sinne dieses Vertrags dennoch getrennt betrachtet.

Bei den Besuchen von ViCon vor Ort beim Kunden ist die Dauer auf die Dauer des Besuchs begrenzt. In der Regel also zwischen einer Stunde und einem Tag. Gehen Besuche vor Ort mehrere Tage hintereinander, so werden Sie im Sinne dieses Vertrags dennoch getrennt betrachtet.

Werden Daten vom Kunden an ViCon geschickt (Vorgangsart 3+4), so handelt es sich um mittelfristige Verarbeitungsdauern zwischen einem Tag und zwei Wochen. In wenigen Ausnahmefällen kann die Dauer auch überschritten werden

Bei den Vorgängen kann es zu Vor- und Nachbereitungen durch ViCon kommen.

Alle Vorgänge werden bei ViCon in der Regel in unserem CRM- oder Ticketsystem digital dokumentiert. Neben der Inhaltsangabe gehören dazu auch zeitliche Angaben sowie die Namen der beim Kunden beteiligten Mitarbeiter.

#### 4. Zweck des Vertrags zur Auftragsverarbeitung

Bei den beschriebenen Vorgangsarten können folgende Formen von Verarbeitung der Daten auftreten: Erheben, Erfassen, Organisation, Ordnen, Speicherung, Anpassung oder Veränderung, Auslesen, Abfragen, Verwendung, Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, Abgleich oder Verknüpfung, Einschränkung, Löschen oder Vernichtung von Daten.

ViCon verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im sachlichen und zeitlichen Rahmen dieses Vertrags sowie nach Weisung des Kunden. Basis ist die EU-DSGVO.

#### 5. Art der personenbezogenen Daten und Kategorien betroffener Personen

Art der personenbezogenen Daten sind alle Arten personenbezogener Daten, die ViCon im Auftrag des Kunden verarbeitet. Hiervon umfasst sind auch besondere Kategorien personenbezogener Daten.

Kategorien betroffener Personen sind insbesondere

- Mitarbeiterdaten des Kunden: Vorname, Nachname, Anrede, Mailadresse, Funktion/Aufgabe beim Kunden, Dienstort, Telefonnummer
- Geschäftspartner/Mandanten des Kunden: Vorname, Nachname, Anrede, Mailadresse, Aufgabe beim Kunden

#### 6. Pflichten von ViCon

1. ViCon verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich, wie vertraglich vereinbart oder wie vom Kunden angewiesen, es sei denn, ViCon ist gesetzlich zu einer bestimmten Verarbeitung verpflichtet.
2. ViCon bestätigt, dass ViCon die einschlägigen, allgemeinen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. Die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung werden beachtet.
3. ViCon verpflichtet sich, bei der Verarbeitung die Vertraulichkeit streng zu wahren.
4. Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten erhalten können, haben sich schriftlich zur Vertraulichkeit zu verpflichten, soweit sie nicht bereits gesetzlich einer einschlägigen Geheimhaltungspflicht unterliegen.

5. ViCon sichert zu, dass die bei ViCon zur Verarbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Verarbeitung mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes und dieses Vertrags vertraut gemacht wurden. Entsprechende Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen sind angemessen regelmäßig zu wiederholen. ViCon trägt dafür Sorge, dass zur Auftragsverarbeitung eingesetzte Personen hinsichtlich der Erfüllung der Datenschutzerfordernisse laufend angemessen angeleitet und überwacht werden.
6. Im Zusammenhang mit der beauftragten Verarbeitung wird ViCon den Kunden bei Erstellung und Fortschreibung dessen Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten sowie bei Durchführung der Datenschutzfolgeabschätzung unterstützen.
7. Wird der Kunde durch Aufsichtsbehörden oder andere Stellen einer Kontrolle unterzogen oder machen betroffene Personen ihm gegenüber Rechte geltend, verpflichtet sich ViCon, den Kunden im erforderlichen Umfang zu unterstützen, soweit die Verarbeitung im Auftrag betroffen ist.
8. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf ViCon nur nach vorheriger Zustimmung durch den Kunden erteilen. Direkt an ViCon gerichtete Anfragen werden an den Kunden weitergeleitet.
9. Für Aufwendungen von ViCon, die bei den Punkten (6), (7) oder (8) entstehen, ist ViCon berechtigt, eine angemessene Vergütung vom Kunden zu verlangen. Diese würde vorab mit dem Kunden geklärt werden.
10. ViCon hat einen Datenschutzbeauftragten. Dieser ist über die Mailadresse  
datenschutz@vicon.biz  
erreichbar.
11. Die Auftragsverarbeitung erfolgt grundsätzlich innerhalb der EU oder des EWR. Jegliche Verlagerung in ein Drittland darf nur mit Zustimmung des Kunden und gemäß den Regeln der DSGVO sowie bei Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrags erfolgen.

## 7. Maßnahmen zur Sicherheit zur Verarbeitung

1. ViCon gestaltet in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung gemäß den Anforderungen der DSGVO erfolgt und den Schutz für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Person gewährleistet. ViCon ergreift in seinem Verantwortungsbereich alle gemäß Art. 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen.
2. Die jeweils aktuell geltenden technischen und organisatorischen Maßnahmen kann der Kunde auf den Internetseiten der ViCon einsehen. Der Kunde informiert sich vor Abschluss dieses Vertrags zur Auftragsverarbeitung und anschließend in regelmäßigen Abständen über diese technischen und organisatorischen Maßnahmen. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass die jeweils aktuell geltenden, vertraglich vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
3. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Ausgenommen sind technisch oder organisatorisch notwendige, temporäre Vervielfältigungen, soweit eine Beeinträchtigung des hier vereinbarten Datenschutzniveaus ausgeschlossen ist.
4. Dedizierte Datenträger, die vom Kunden stammen bzw. für den Kunden genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet und unterliegen der laufenden Verwaltung. Sie sind jederzeit angemessen aufzubewahren und dürfen unbefugten Personen nicht zugänglich sein. Ein- und Ausgänge werden dokumentiert.
5. Eine Änderung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt ViCon vorbehalten, sofern das Schutzniveau nach DSGVO nicht unterschritten wird.

## 8. Unterauftragsverhältnisse

1. Die Beauftragung von Subunternehmern ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden im Einzelfall zugelassen.
2. Die Zustimmung ist nur möglich, wenn dem Subunternehmer vertraglich mindestens Datenschutzpflichten auferlegt wurden, die den in diesem Vertrag vereinbarten vergleichbar sind. Der Kunde erhält auf Verlangen Einsicht in die relevanten Verträge zwischen ViCon und dem Subunternehmer.
3. Die Rechte des Kunden müssen auch gegenüber dem Subunternehmer wirksam ausgeübt werden können. Insbesondere muss der Kunde berechtigt sein, jederzeit in dem hier festgelegten Umfang Kontrollen auch bei

Subunternehmern durchzuführen oder durch Dritte durchführen zu lassen.

4. Die Verantwortlichkeiten von ViCon und des Subunternehmers sind eindeutig voneinander abzugrenzen.
5. Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieses Vertrags sind nur solche Leistungen, die einen direkten Zusammenhang mit der Erbringung der Hauptleistung aufweisen. Nebenleistungen, wie beispielsweise Transport, Wartung und Reinigung sowie die Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen oder Benutzerservice sind nicht erfasst. Die Pflicht von ViCon, auch in diesen Fällen die Beachtung von Datenschutz und Datensicherheit sicherzustellen, bleibt unberührt.

## 9. Rechte und Pflichten des Kunden

1. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von Betroffenen ist allein der Kunde verantwortlich.
2. ViCon informiert den Kunden unverzüglich, wenn ViCon Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse im Sinne der DSGVO feststellt.
3. Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und dieses Vertrages ViCon in angemessenem Umfang selbst oder durch Dritte, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten des Kunden sowie sonstige Kontrollen vor Ort zu kontrollieren. Den mit der Kontrolle betrauten Personen ist von ViCon, soweit erforderlich, Zutritt und Einblick zu ermöglichen. ViCon ist verpflichtet, erforderliche Auskünfte zu erteilen, Abläufe zu demonstrieren und Nachweise zu führen, die zur Durchführung einer Kontrolle erforderlich sind.
4. Kontrollen bei ViCon haben ohne vermeidbare Störungen des Geschäftsbetriebs zu erfolgen. Soweit nicht aus vom Kunden zu dokumentierenden, dringlichen Gründen anders angezeigt, finden Kontrollen nach angemessener Vorankündigung und zu Geschäftszeiten ViCon, sowie nicht häufiger als alle 12 Monate statt. Soweit ViCon den Nachweis der korrekten Umsetzung der vereinbarten Datenschutzpflichten erbringt, soll sich eine Kontrolle auf Stichproben beschränken.
5. ViCon ist berechtigt, für Kontrollen eine angemessene Vergütung vom Kunden zu verlangen. Diese würde vorab mit dem Kunden geklärt werden.

## 10. Mitteilungspflichten

ViCon teilt dem Kunden Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mit. Auch begründete Verdachtsfälle sind mitzuteilen. Die Mitteilung hat spätestens innerhalb von 24 Stunden ab Kenntnis von ViCon vom relevanten Ereignis an die am Schluss dieses Absatzes vom Kunden benannte Mailadresse zu erfolgen.

Sie muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- a. eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen, der betroffenen Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
- b. den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer sonstigen Anlaufstelle für weitere Informationen;
- c. eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten;
- d. eine Beschreibung der von ViCon ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

Mailadresse des Kunden, an die ViCon Mitteilungen bei Datenschutz-Verletzungen schicken soll:

---

## 11. Beendigung des Auftrags

1. Bei Beendigung des Auftragsverhältnisses oder jederzeit auf Verlangen des Kunden hat ViCon die im Auftrag verarbeiteten Daten entweder zu vernichten oder an den Kunden zu übergeben. Ebenfalls zu vernichten sind sämtliche vorhandene Kopien der Daten. Die Vernichtung hat so zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung auch von Restinformationen mit vertretbarem Aufwand nicht mehr möglich ist.
2. ViCon ist verpflichtet, die unverzügliche Rückgabe bzw. Löschung auch bei Subunternehmern herbeizuführen.
3. ViCon hat den Nachweis der ordnungsgemäßen Vernichtung zu führen.
6. Dokumentationen, die dem Nachweis der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch ViCon den jeweiligen Aufbewahrungsfristen entsprechend auch über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

## 12. Vergütung

Die Vergütung von ViCon ist jeweils in den Hauptverträgen geregelt (z.B. Wartungsvertrag, Einzelauftrag). Eine gesonderte Vergütung oder Kostenerstattung im Rahmen dieses Vertrages erfolgt nicht. Davon ausgenommen sind die ViCon-Leistungen in diesem Vertrag, bei denen ausdrücklich eine Vergütung erwähnt ist.

## 13. Haftung

1. Für alle Haftungsfragen im Sinne der EU-DSGVO gelten deren rechtliche Grundlagen.
2. Für alle anderen Haftungsfragen gelten die Bedingungen des Hauptvertrages.

## 14. Sonstiges

1. Beide Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen der jeweils anderen Partei auch über die Beendigung des Vertrages vertraulich zu behandeln. Bestehen Zweifel, ob eine Information der Geheimhaltungspflicht unterliegt, ist sie bis zur schriftlichen Freigabe durch die andere Partei als vertraulich zu behandeln.
2. Sollte Eigentum des Kunden bei ViCon durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat ViCon den Kunden unverzüglich zu verständigen.
3. Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.
4. Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i. S. v. §273 BGB wird hinsichtlich der im Auftrag verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.
5. Sollten einzelne Teile dieses Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht.
6. Es gilt deutsches Recht (einschließlich der EU-DSGVO), Gerichtsstand ist Hannover.

## 15. Beginn und Dauer des Vertrags

Dieser Vertrag beginnt am

---

Er hat eine unbefristete Dauer. Er kann jederzeit von jeder der beiden Parteien einseitig mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen schriftlich gekündigt werden.

Unabhängig von einer formalen Kündigung des Vertrags wird darauf hingewiesen, dass jede der Vorgangsarten aus dem „Gegenstand des Vertrags“ vom Kunden jeweils initiiert werden muss. Wenn der Kunde eine Art von Vorgang nicht wünscht oder zeitweise nicht wünscht, so lässt er den Vorgang nicht durchführen. ViCon kann in solchen Fällen Dienstleistungsaufgaben ggf. nur begrenzt oder gar nicht ausführen.

### Unterschriften

Kunde

ViCon

---

Ort, Datum

---

Hannover, Datum

---

Unterschrift, Stempel

---

Unterschrift, Stempel