



Ergänzende Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV)

Laxenburgerstraße 252, 1230 Wien
Telefon (01) 90 123-0*
Telefax (01) 90 123-123
Sitz: Wien
Firmenbuchnummer: FN 41293a
Firmenbuchgericht: HG Wien
DVR: 0748765

Stand: Mai 2018

Diese Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) und die zugehörigen servicespezifischen Anlagen zu den EB-AV (Anlagen) gelten für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch ÖCS im Auftrag des Kunden (personenbezogene Daten des Kunden) im Rahmen der Erbringung von im Vertrag, samt den zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖCS für Serviceleistungen (gemeinsam „Vereinbarung“) vereinbarten Services (gemeinsam „Services“). Die zugehörigen servicespezifischen Anlagen werden im Auftragsdokument des jeweiligen Service bereitgestellt. Diese EB-AV unterliegen den Bedingungen der Vereinbarung (Begriffe, die weder in der Vereinbarung noch in dieser EB-AV definiert werden, haben die in der Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (DSGVO) festgelegte Bedeutung). Bei Widersprüchen haben die zugehörigen Anlagen Vorrang vor den EB-AV, die wiederum Vorrang vor der Vereinbarung hat, es sei denn, in der Vereinbarung sind ausdrücklich die Abschnitte der EB-AV genannt, denen die Vereinbarung vorgeht.

ÖCS Computer Service GmbH (ÖCS) ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der IBM Österreich Internationale Büromaschinen Gesellschaft m.b.H. (IBM) und Teil der International Business Machines Corporation (IBM Gruppe, IBM Konzerngesellschaften). Inhalte der Dokumente von IBM oder IBM Konzerngesellschaften, auf welche die EB-AV oder die zugehörigen Anlagen (insb. deren Abschnitte 3, 5, 6) verweisen, gelten somit auch für ÖCS.

1. Verarbeitung

- 1.1 Der Kunde (a) ist der alleinige Verantwortliche im Hinblick auf die personenbezogenen Daten des Kunden oder (b) wurde von den relevanten sonstigen Verantwortlichen angewiesen und hat von diesen die Genehmigung eingeholt, der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden durch ÖCS gemäß den Angaben in diesen EB-AV zuzustimmen. Der Kunde ernennt ÖCS zum Auftragsverarbeiter für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden. Sofern es noch weitere Verantwortliche gibt, wird der Kunde diese vor Übermittlung deren personenbezogener Daten gemäß den Angaben in der jeweiligen servicespezifischen Anlage identifizieren und ÖCS mitteilen.
- 1.2 Eine Liste der Kategorien betroffener Personen, der Arten personenbezogener Daten des Kunden, der besonderen Kategorien personenbezogener Daten und der Verarbeitungstätigkeiten sind in der jeweiligen servicespezifischen Anlage enthalten. Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Laufzeit des Service, sofern in der jeweiligen servicespezifischen Anlage nicht abweichend vereinbart. Art, Zweck und Gegenstand der Verarbeitung ist die Erbringung des Service gemäß den Angaben im jeweiligen Auftragsdokument.
- 1.3 ÖCS verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden gemäß den schriftlichen Weisungen des Kunden. Der Umfang der Weisungen des Kunden für die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden wird durch die Vereinbarung, diese EB-AV einschließlich der jeweiligen servicespezifischen Anlage und, sofern zutreffend, der Nutzung und Konfiguration der Funktionen des Service durch den Kunden und dessen berechnete Benutzer festgelegt. Der Kunde kann weitere Weisungen erteilen, soweit dies gesetzlich erforderlich ist (zusätzliche Weisungen). Ist ÖCS der Auffassung, dass eine zusätzliche Weisung gegen die DSGVO oder andere geltende Datenschutzbestimmungen verstößt, wird ÖCS den Kunden unverzüglich darüber informieren. ÖCS kann die Erfüllung einer solchen zusätzlichen Weisung aussetzen, bis der Kunde entweder deren Rechtmäßigkeit schriftlich bestätigt oder diese ändert. Sollte ÖCS den Kunden informieren, dass einer zusätzlichen Weisung nicht entsprochen werden kann oder sollte der Kunde ÖCS informieren, dass er das in Übereinstimmung mit Abschnitt 10.2 erstellte Angebot für die zusätzliche Weisung nicht annimmt, werden der Kunde und ÖCS entsprechend dem in der Vereinbarung festgelegten Verfahren zur Beilegung von Konflikten (Dispute Resolution Verfahren) gemeinsam zusammenwirken, um eine realisierbare Lösung zu finden, soweit zwischen den Parteien nicht etwas Abweichendes vereinbart wird.
- 1.4 Der Kunde ist einziger Ansprechpartner für ÖCS. Da sonstige Verantwortliche gegebenenfalls über bestimmte direkte Rechte gegenüber ÖCS verfügen, verpflichtet sich der Kunde, diese Rechte in deren

Namen auszuüben und alle hierzu erforderlichen Genehmigungen von den sonstigen Verantwortlichen einzuholen. ÖCS wird von ihrer Verpflichtung befreit, einen sonstigen Verantwortlichen zu informieren oder zu benachrichtigen, wenn die entsprechende Information oder Benachrichtigung bereits an den Kunden übermittelt wurde. Gleichermaßen ist ÖCS einziger Ansprechpartner für den Kunden in Bezug auf ihre Pflichten als Auftragsverarbeiter im Rahmen dieser EB-AV.

- 1.5 ÖCS verpflichtet sich zur Einhaltung aller für ÖCS als Auftragsverarbeiter in Bezug auf die Services geltenden Datenschutzgesetze und -verordnungen des EWR (nachfolgend auch kollektiv „Datenschutzgesetze“). ÖCS ist weder für die Ermittlung der für den Kunden anwendbaren gesetzlichen Anforderungen verantwortlich noch dafür, dass die durch ÖCS erbrachten Services diesen Anforderungen entsprechen. Im Hinblick auf das Verhältnis zwischen den Vertragsparteien ist der Kunde für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden verantwortlich. Die Services dürfen vom Kunden nicht dergestalt in Verbindung mit personenbezogenen Daten verwendet werden, dass dadurch geltende Datenschutzgesetze verletzt werden.

2. Technische und organisatorische Maßnahmen

- 2.1 ÖCS wird in ihrem Verantwortungsbereich gemäß den Angaben in der jeweiligen servicespezifischen Anlage technische und organisatorische Maßnahmen implementieren und aufrechterhalten, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Dementsprechend behält sich ÖCS das Recht vor, die technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ändern, sofern die Funktionalität und Sicherheit der Services nicht negativ beeinträchtigt werden.
- 2.2 Der Kunde bestätigt, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen unter Berücksichtigung der Risiken der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ein angemessenes Schutzniveau für die personenbezogenen Daten des Kunden bieten.

3. Rechte und Anträge betroffener Personen

- 3.1 Soweit gesetzlich zulässig, informiert ÖCS den Kunden über Anträge von betroffenen Personen, die ihre Betroffenenrechte (z. B. Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten) direkt gegenüber ÖCS in Bezug auf personenbezogene Daten des Kunden geltend machen. Der Kunde ist für die Beantwortung solcher Anträge von betroffenen Personen zuständig. ÖCS unterstützt den Kunden in angemessenem Umfang bei der Beantwortung von Anträgen von betroffenen Personen in Übereinstimmung mit Abschnitt 10.2.
- 3.2 Falls eine betroffene Person einen Anspruch aufgrund der Verletzung ihrer Betroffenenrechte direkt gegenüber ÖCS geltend macht, entschädigt der Kunde ÖCS für sämtliche Kosten, Gebühren, Schäden, Aufwendungen oder Verluste, die sich aus einem solchen Anspruch ergeben, sofern ÖCS den Kunden über den Anspruch in Kenntnis gesetzt und ihm die Möglichkeit gegeben hat, in der Abwehr und Beilegung des Anspruchs mit ÖCS zusammenzuarbeiten. Vorbehaltlich der in der Vereinbarung enthaltenen Bedingungen kann der Kunde von ÖCS Beträge einfordern, die er an eine betroffene Person bezahlt hat, deren Betroffenenrechte durch einen Verstoß der ÖCS gegen ihre Verpflichtungen aus der DSGVO verletzt wurden.

4. Anforderungen Dritter und Vertraulichkeit

- 4.1 ÖCS verpflichtet sich, personenbezogene Daten des Kunden nicht gegenüber Dritten offenzulegen, es sei denn, der Kunde hat dies gestattet oder es ist gesetzlich erforderlich. Sollte eine Behörde oder Aufsichtsbehörde Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden anfordern, wird ÖCS den Kunden vor der Offenlegung entsprechend informieren, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist.
- 4.2 ÖCS verpflichtet alle Mitarbeiter, die Zugang zu personenbezogenen Daten des Kunden haben, diese Daten vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt im Hinblick auf die Verpflichtung, personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich auf dessen Weisung zu verarbeiten, es sei denn, dass ÖCS nach geltendem Recht zur Verarbeitung verpflichtet ist.

5. Audit

- 5.1 ÖCS wird Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, die vom Kunden oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, ermöglichen und dazu beitragen. Es gelten die folgenden Verfahren:
 - a. Auf schriftliche Anfrage des Kunden stellt ÖCS dem Kunden oder dem von ihm beauftragten Prüfer die jeweils aktuellen Zertifizierungen und/oder zusammenfassenden Prüfberichte bereit, die von ÖCS

beauftragt wurden, um die Effektivität der technischen und organisatorischen Maßnahmen regelmäßig zu testen, zu beurteilen und auszuwerten.

- b. ÖCS wird in angemessenem Umfang mit dem Kunden zusammenarbeiten, indem ÖCS zusätzliche verfügbare Informationen in Bezug auf die technischen und organisatorischen Maßnahmen bereitstellt, um den Kunden zu unterstützen, diese Maßnahmen besser nachzuvollziehen.
- c. Sollte der Kunde weitere Informationen benötigen, um seine eigenen Auditverpflichtungen oder die sonstiger Verantwortlicher zu erfüllen oder der Anforderung einer zuständigen Aufsichtsbehörde gerecht zu werden, wird er ÖCS schriftlich informieren, damit ÖCS diese Informationen bereitstellen oder dem Kunden Zugriff darauf erteilen kann.
- d. Sollte es nicht möglich sein, einer gesetzlich zwingenden Auditverpflichtung anderweitig nachzukommen, können nur gesetzlich verpflichtete Parteien (z. B. eine Regulierungsbehörde, die die Aufsicht über das operative Geschäft des Kunden hat), der Kunde oder der von ihm beauftragte Prüfer die für die Serviceerbringung genutzten Betriebsstätten besuchen. Ein solcher Besuch ist zeitlich mit ÖCS während der üblichen Geschäftszeiten zu koordinieren, darf die Betriebsabläufe möglichst nicht stören und hat in Übereinstimmung mit den in der servicespezifischen Anlage beschriebenen Prüfverfahren zu erfolgen, um Risiken für andere ÖCS Kunden zu reduzieren.

5.2 Beide Vertragsparteien tragen ihre eigenen Kosten in Bezug auf die Absätze a. und b. von Abschnitt 5.1. Weitere Unterstützung wird in Übereinstimmung mit Abschnitt 10.2 bereitgestellt.

6. Rückgabe oder Löschung personenbezogener Daten des Kunden

6.1 Nach Kündigung oder Ablauf der Vereinbarung wird ÖCS die sich in ihrem Besitz befindenden personenbezogenen Daten des Kunden gemäß den Angaben in der jeweiligen Anlage entweder löschen oder zurückgeben, sofern nicht durch zwingende Rechtsvorschriften etwas anderes vorgesehen ist.

7. Unterauftragsverarbeiter

7.1 ÖCS beauftragt Unterauftragnehmer mit der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden (Unterauftragsverarbeiter) und der Kunde genehmigt hiermit diese in der jeweiligen Anlage aufgeführten Unterauftragsverarbeiter. Für die Beauftragung neuer Unterauftragsverarbeiter ist die vorherige schriftliche Genehmigung des Kunden erforderlich. Daher informiert ÖCS den Kunden vorab über jede beabsichtigte Änderung von Unterauftragsverarbeitern gemäß den Angaben in der jeweiligen Anlage. Der Kunde genehmigt allgemein die Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern, bei denen es sich um IBM Konzerngesellschaften handelt. Der Kunde kann die Aufnahme neuer Unterauftragsverarbeiter, bei denen es sich um IBM Konzerngesellschaften handelt, nur ablehnen, wenn durch eine solche Aufnahme geltende gesetzliche Bestimmungen verletzt würden. In Bezug auf andere beabsichtigte neue Unterauftragsverarbeiter muss der Kunde innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen nach der Benachrichtigung von ÖCS über eine beabsichtigte Änderung diese genehmigen oder ablehnen. Der Kunde darf eine beabsichtigte Änderung nicht ohne wichtigen Grund ablehnen. Die Ablehnung des Kunden muss innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen nach der Benachrichtigung von ÖCS über die beabsichtigte Änderung schriftlich erfolgen und die speziellen Gründe des Kunden für die Ablehnung sowie ggf. Kompromissmöglichkeiten beinhalten. Falls der Kunde innerhalb dieses Zeitraums weder genehmigt noch ablehnt, gilt der jeweilige Unterauftragsverarbeiter als genehmigt. ÖCS verpflichtet sich, genehmigten Unterauftragsverarbeitern mit jenen der EB-AV im Wesentlichen vergleichbare Datenschutzverpflichtungen aufzuerlegen, bevor personenbezogene Daten des Kunden durch den Unterauftragsverarbeiter verarbeitet werden.

7.2 Falls der Kunde die Einschaltung eines Unterauftragsverarbeiters rechtmäßig ablehnt, werden der Kunde und ÖCS gemeinsam zusammenwirken, um eine alternative technisch realisierbare Lösung zu finden, welche die Ablehnung des Kunden berücksichtigt. Sollten sich die Vertragsparteien auf keine alternative Lösung einigen können, werden der Kunde und ÖCS entsprechend dem in der Vereinbarung festgelegten Verfahren zur Beilegung von Konflikten (Dispute Resolution Verfahren) gemeinsam zusammenwirken, um eine realisierbare Lösung zu finden, soweit zwischen den Parteien nicht etwas Abweichendes vereinbart wird.

8. Grenzüberschreitende Datenverarbeitung

8.1 Mit der Zustimmung zu diesen EB-AV schließt der Kunde die EU-Standardvertragsklauseln gemäß den Angaben in der jeweiligen Anlage mit Unterauftragsverarbeitern, die in Ländern a) außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig sind und/oder b) die nach Ansicht der Europäischen Kommission

nicht über ein angemessenes Datenschutzniveau verfügen, ab (Datenimporteure). Datenimporteure, die IBM Konzerngesellschaften sind, werden als „IBM Datenimporteure“ bezeichnet.

- 8.2 Sofern der Kunde ÖCS über einen sonstigen Verantwortlichen informiert und ÖCS dem nicht innerhalb von 30 Tagen nach der Benachrichtigung durch den Kunden widerspricht, stimmt der Kunde auch im Namen dieses sonstigen Verantwortlichen den EU-Standardvertragsklauseln zu, oder, falls er hierzu nicht berechtigt ist, verpflichtet er den sonstigen Verantwortlichen, den zwischen IBM Datenimporteuren und dem Kunden vereinbarten EU-Standardvertragsklauseln beizutreten. ÖCS wird sicherstellen, dass die IBM Datenimporteure dem Beitritt der sonstigen Verantwortlichen zustimmen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und muss ggf. sicherstellen, dass die sonstigen Verantwortlichen zustimmen, dass die EU-Standardvertragsklauseln, einschließlich allfälliger daraus resultierender Ansprüche, den in der Vereinbarung enthaltenen Bedingungen unterliegen, einschließlich deren Haftungsbestimmungen. Bei Widersprüchen haben die EU-Standardvertragsklauseln Vorrang.
- 8.3 Falls ÖCS in Übereinstimmung mit Abschnitt 7 einen neuen Unterauftragsverarbeiter beauftragt, bei dem es sich um einen IBM Datenimporteur handelt, wird ÖCS sicherstellen, dass dieser neue IBM Datenimporteur den EU-Standardvertragsklauseln beitrifft. Der Kunde stimmt für sich und, sofern zutreffend, im Namen der sonstigen Verantwortlichen vorab einem Beitritt eines solchen neuen IBM Datenimporteurs zu. Sollte es dem Kunden nicht möglich sein, im Namen eines Verantwortlichen hierzu zuzustimmen, muss er die Zustimmung des Verantwortlichen anderweitig sicherstellen. Wenn es sich bei dem neuen Datenimporteur nicht um eine IBM Konzerngesellschaft handelt (externer Datenimporteur), gilt nach Ermessen von ÖCS Folgendes: (i) Der Kunde unterzeichnet entweder separate EU-Standardvertragsklauseln, die von ÖCS oder IBM bereitgestellt werden, oder (ii) ein IBM Datenimporteur schließt eine schriftliche Vereinbarung mit diesem externen Datenimporteur ab, die diesem dieselben Verpflichtungen auferlegt wie dem IBM Datenimporteur im Rahmen der EU-Standardvertragsklauseln.

9. Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

- 9.1 ÖCS wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn ÖCS Kenntnis von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten in Bezug auf die Services erlangt. ÖCS wird die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich untersuchen, sofern sich diese in der ÖCS Infrastruktur oder in einem anderen Bereich, für den ÖCS verantwortlich ist, ereignet hat, und wird den Kunden gemäß den Angaben in Abschnitt 10 unterstützen.

10. Unterstützung

- 10.1 ÖCS unterstützt den Kunden nach Möglichkeit mit technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen zur Einhaltung der Betroffenenrechte und bei der Einhaltung seiner Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung, die Mitteilung und Benachrichtigung über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und die Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung unter Berücksichtigung der ÖCS zur Verfügung stehenden Informationen.
- 10.2 Der Kunde wird im Rahmen der EB-AV benötigte Unterstützung seitens ÖCS schriftlich anfordern. ÖCS berechnet dem Kunden maximal eine angemessene Gebühr für diese Unterstützung oder die Entsprechung zusätzlicher Weisungen. Diese Gebühren müssen in einem Angebot enthalten und von den Vertragsparteien schriftlich vereinbart worden sein oder im Rahmen eines in der Vereinbarung vereinbarten Änderungsmanagement-Verfahrens erfolgen.
