

## Anhang Auftragsverarbeitervereinbarung - Voys GmbH (Version 3.0 - September 2024)

Dieser Anhang Auftragsverarbeitervereinbarung ist Teil des Vertrags, den Sie, der Kunde (im Folgenden: "**Verantwortlicher**"), mit Voys GmbH (im Folgenden: "**Auftragsverarbeiter**") geschlossen haben.

Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter werden gemeinsam als "**Parteien**" bezeichnet, wobei jede einzelne Partei eine "**Partei**" ist.

### VORBEMERKUNGEN:

- A. Die Parteien haben eine Vereinbarung getroffen, nach der der Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen Telekommunikations- und damit verbundene Dienstleistungen erbringt.
- B. Im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung verarbeitet der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten zugunsten des Verantwortlichen im Geltungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- C. Die Parteien legen ihre gegenseitigen Rechte und Pflichten in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter in diesem Anhang zur Auftragsverarbeitung fest.
- D. Dieser Anhang zur Auftragsverarbeitung wird dem Vertrag beigelegt.

### VEREINBARUNG:

## 1. DEFINITIONEN

Für diesen Anhang zur Auftragsverarbeitung gelten die folgenden Definitionen:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Anhang zur Auftragsverarbeitung     | Dieser Anhang zur Auftragsverarbeitung gemäß Artikel 28 Absatz 3 der Datenschutz-Grundverordnung   |
| 2. Auftragsverarbeiter                 | der Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 4 Nr. 8 der Datenschutz-Grundverordnung   |
| 3. Betroffene Person                   | eine bestimmte oder bestimmbar natürliche Person im Sinne von Artikel 4 Nr. 1 der Datenschutz-Grundverordnung                              |
| 4. Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) | Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung |

- personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG
5. Datenschutzverletzung eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten gemäß Artikel 4 Nr. 12 der Datenschutz-Grundverordnung
  6. Personenbezogene Daten alle Informationen über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person im Sinne von Artikel 4 Nr. 1 der Datenschutz-Grundverordnung
  7. Sub-Auftragsverarbeiter eine dritte Partei (mit Ausnahme der Mitarbeiter), die vom Auftragsverarbeiter mit der Ausführung dieser Vereinbarung beauftragt wurde
  8. Verantwortlicher der für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne von Artikel 4 Nr. 7 der Datenschutz-Grundverordnung
  9. Verarbeitung von personenbezogenen Daten jeden Vorgang oder jede Vorgangsreihe, die mit personenbezogenen Daten oder mit Gruppen von personenbezogenen Daten im Sinne von Artikel 4 Nr. 2 der Datenschutz-Grundverordnung durchgeführt werden
  10. Vereinbarung die in Absatz A genannte Vereinbarung

## **2. ANWENDUNGSBEREICH DES ANHANGES**

Sofern die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren, gelten die Bestimmungen dieses Anhanges zur Auftragsverarbeitung für jede vom Auftragsverarbeiter im Rahmen der Vereinbarung durchgeführte Verarbeitung.

## **3. ALLGEMEINE VERPFLICHTUNGEN DES VERARBEITERS**

- a. Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten nur im Auftrag des Verantwortlichen, vorbehaltlich abweichender rechtlicher Verpflichtungen und in Übereinstimmung mit den für den Auftragsverarbeiter geltenden Gesetzen und Vorschriften, der Vereinbarung, dem Anhang zur Auftragsverarbeitung und auf schriftlich dokumentierte Weisung des Verantwortlichen bezüglich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten.
- b. Der Auftragsverarbeiter darf personenbezogene Daten nur in dem Umfang verarbeiten, der erforderlich ist, um die in der Vereinbarung genannten Dienstleistungen für den Verantwortlichen zu erbringen. Der Auftragsverarbeiter darf die personenbezogenen Daten nicht für andere Zwecke verarbeiten, es sei denn, der Verantwortliche hat dies schriftlich

- genehmigt.
- c. Gemäß den Bedingungen dieses Anhangs zur Auftragsverarbeitung darf der Auftragsverarbeiter nur die in Anlage 1 aufgeführten personenbezogenen Daten verarbeiten, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
  - d. Der Auftragsverarbeiter hat keine Kontrolle über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Die Kontrolle über die personenbezogenen Daten wird niemals dem Auftragsverarbeiter übertragen.
  - e. Der Verantwortliche kann dem Auftragsverarbeiter aufgrund von Aktualisierungen oder Änderungen der geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten zusätzliche schriftliche Anweisungen erteilen.

#### **4. ALLGEMEINE PFLICHTEN DES FÜR DIE VERARBEITUNG VERANTWORTLICHEN**

- a. Der Verantwortliche gewährleistet, dass eine angemessene Grundlage für die Verarbeitung durch den Auftragsverarbeiter besteht.
- b. Der Verantwortliche garantiert, dass der Inhalt, die Verwendung und die Beauftragung der Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne dieses Anhangs zur Auftragsverarbeitung nicht rechtswidrig sind und keine Rechte Dritter verletzen. Der Verantwortliche stellt den Auftragsverarbeiter von allen diesbezüglichen Ansprüchen und Forderungen frei.

#### **5. VERTRAULICHKEIT**

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet die Personen, die er beschäftigt oder die Arbeiten für ihn ausführen, zur Vertraulichkeit über alles, was sie im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags und dieses Anhangs zur Auftragsverarbeitung erfahren. Auf Anfrage stellt der Auftragsverarbeiter diese Vertraulichkeitsvereinbarung zur Einsichtnahme zur Verfügung.

#### **6. SICHERHEITSMASSNAHMEN**

- a. Der Auftragsverarbeiter hat nachweislich angemessene und wirksame technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, die nach dem Stand der Technik und den damit verbundenen Kosten der Art der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten entsprechen. Diese Sicherheitsmaßnahmen umfassen mindestens die in Anlage 2 dieses Anhangs zur Auftragsverarbeitung beschriebenen Maßnahmen.
- b. Der Auftragsverarbeiter arbeitet nach der Norm ISO 27001 und muss zu jeder Zeit über ein angemessenes schriftliches Sicherheitskonzept für die Verarbeitung personenbezogener Daten verfügen. In diesem Konzept werden mindestens die in Absatz a dieses Artikels genannten Maßnahmen beschrieben.

- c. Personenbezogene Daten werden in erster Linie innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeitet. Werden personenbezogene Daten durch den Auftragsverarbeiter oder durch von ihm beauftragte Dritte außerhalb des EWR verarbeitet, hat der Auftragsverarbeiter für ein angemessenes Schutzniveau zu sorgen.

## **7. VERARBEITUNGSVERZEICHNIS**

- a. Der Verantwortliche führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten im Sinne von Artikel 30 Absatz 1 der DSGVO.
- b. Der Auftragsverarbeiter führt ein Verzeichnis aller Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführt werden, wie in Artikel 30 Absatz 2 der Datenschutz-Grundverordnung vorgesehen. Der Auftragsverarbeiter ist dafür verantwortlich, dass dieses Verzeichnis vollständig und korrekt ist.

## **8. INFORMATION UND MITWIRKUNGSPFLICHT**

- a. Der Auftragsverarbeiter hat dem Verantwortlichen auf Anfrage alle Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter oder Sub-Auftragsverarbeiter zu übermitteln. Der Auftragsverarbeiter übermittelt die angeforderten Informationen so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von drei (3) Arbeitstagen.
- b. Der Auftragsverarbeiter gewährt dem Verantwortlichen auf Verlangen uneingeschränkte Zusammenarbeit im Falle einer Beschwerde, einer Frage oder eines Antrags einer betroffenen Person oder in Bezug auf Untersuchungen oder Inspektionen der Datenschutzbehörde.
- c. Erhält der Auftragsverarbeiter direkt von einer betroffenen Person einen Antrag auf Einsichtnahme, Berichtigung oder Löschung ihrer personenbezogenen Daten, so unterrichtet er den Verantwortlichen innerhalb von zwei (2) Werktagen über den Eingang des Antrags. Der Auftragsverarbeiter führt alle Anweisungen, die ihm von dem Verantwortlichen aufgrund eines solchen Antrags einer betroffenen Person erteilt werden, unverzüglich aus.

## **9. PRÜFUNG UND KONTROLLE**

Der Verantwortliche kann selbst oder durch einen von ihm zu bestimmenden unabhängigen zugelassenen Prüfer die Einhaltung aller Pflichten überprüfen. Der Auftragsverarbeiter ermöglicht solche Prüfungen, beteiligt sich an diesen so bald wie möglich in angemessener Weise und gewährt unter anderem Zugang zu den einschlägigen Informationen. Soweit absolut notwendig, erörtern die Vertragsparteien die Folgen einer solchen Prüfung. Mündliche Mitteilungen, Zusagen oder

Vereinbarungen haben keine rechtliche Wirkung.

## 10. ÜBERWACHUNG, VORFÄLLE UND DATENSCHUTZVERLETZUNGEN

- a. Der Auftragsverarbeiter überwacht aktiv Verstöße gegen die Sicherheitsmaßnahmen und meldet dem Verantwortlichen die Ergebnisse dieser Überwachung gemäß diesem Nachtrag. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen insbesondere bei seiner Verpflichtung zur Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung und bei Konsultationen mit der Datenschutzbehörde.
- b. Sobald der Auftragsverarbeiter von einem Vorfall oder einer Datenschutzverletzung (gleich welcher Art) erfährt, der/die sich ganz oder teilweise auf personenbezogene Daten bezieht oder beziehen könnte, benachrichtigt er den Verantwortlichen so schnell wie möglich (längstens binnen **24 Stunden**) im Wege der dem Auftragsverarbeiter bekannten Kontaktdaten des Verantwortlichen. Dabei informiert der Auftragsverarbeiter über die Art der Datenschutzverletzung, die (möglicherweise) betroffenen personenbezogenen Daten, die festgestellten und erwarteten Folgen des Vorfalls oder der Datenschutzverletzung und die Maßnahmen, die der Auftragsverarbeiter getroffen hat und treffen wird.
- c. Der Auftragsverarbeiter ergreift auf eigene Kosten alle erforderlichen Maßnahmen zur Begrenzung des (möglichen) Schadens und unterstützt den Verantwortlichen umfassend und unverzüglich bei Meldungen an die betroffenen Personen und/oder Behörden.
- d. Der Auftragsverarbeiter muss über schriftlich festgelegte Abläufe verfügen, die ihn in die Lage versetzen, dem Verantwortlichen eine unverzügliche Antwort hinsichtlich eines Vorfalls oder einer Datenschutzverletzung zu geben und mit dem Verantwortlichen wirksam bei der Bewältigung der Datenschutzverletzung zusammenzuarbeiten. Der Auftragsverarbeiter legt dem Verantwortlichen auf dessen erstes Ersuchen eine Kopie der in diesem Absatz genannten schriftlich festgelegten Abläufe vor.
- e. Wenn der Verantwortliche es für erforderlich hält, informiert er die betroffenen Personen und sonstige Dritte (einschließlich der Datenschutzbehörde) über Datenschutzverletzungen. Der Auftragsverarbeiter ist nicht befugt, betroffene Personen und/oder Dritte über Datenschutzverletzungen zu informieren, es sei denn, der Auftragsverarbeiter ist gesetzlich dazu verpflichtet oder dies wurde mit dem Verantwortlichen vereinbart.
- f. Datenschutzverletzungen werden nach dem festgelegten Ablauf behandelt.

## 11. SUB-AUFTRAGSVERARBEITER

- a. Der Auftragsverarbeiter kann für die Zwecke dieses Anhangs zur Auftragsvereinbarung die in Anlage 1 aufgeführten Sub-Auftragsverarbeiter einsetzen. Beabsichtigt der Auftragsverarbeiter, einen neuen

Sub-Auftragsverarbeiter zu beauftragen, so hat er dies dem Verantwortlichen vorher schriftlich mitzuteilen und diesem die Möglichkeit zu geben, innerhalb einer angemessenen Frist Einspruch zu erheben.

- b. Die Beauftragung von Sub-Auftragsverarbeitern erfolgt gemäß den Bestimmungen von Artikel 28 Absatz 2,4 der DSGVO.

## 12. HAFTUNG

Der Auftragsverarbeiter haftet gemäß Artikel 82 der Datenschutz-Grundverordnung.

## 13. DAUER UND BEENDIGUNG

- a. Dieser Anhang zur Auftragsverarbeitung gilt so lange, wie der Verantwortliche den Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Vereinbarung zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter beauftragt. Dieser Anhang zur Auftragsverarbeitung endet automatisch, sobald der Vertrag endet.
- b. Nach Beendigung des Vertrages werden die Daten innerhalb von acht (8) Wochen gelöscht. Diese Zeit wird benötigt, um die Daten aus den Backups zu löschen.
- c. Ist der Auftragsverarbeiter aufgrund einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten und/oder Dokumente oder andere Datenträger, die personenbezogene Daten enthalten, für einen gesetzlichen Zeitraum aufzubewahren, so hat der Auftragsverarbeiter die endgültige Vernichtung dieser personenbezogenen Daten und/oder Dokumente oder anderer Datenträger innerhalb von vier (4) Wochen nach Beendigung der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht sicherzustellen.

## 14. NICHTIGKEIT / UNWIRKSAMKEIT

Sollte eine Bestimmung dieses Anhanges zur Auftragsverarbeitung nichtig oder anderweitig nicht durchsetzbar sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam. Die Parteien werden sich dann auf eine Bestimmung einigen, die dem Umfang der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt und den Vorgaben der DSGVO entspricht.

## 15. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT

- a. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem vorliegenden Anhang zur Auftragsverarbeitung und dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag hat der Anhang zur Auftragsverarbeitung von Voys GmbH Vorrang.

- b. Auf den Anhang zur Auftragsverarbeitung ist österreichisches Recht anzuwenden.
- c. Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag oder seiner Erfüllung ist das zuständige Gericht für Wien, Innere Stadt, zuständig.

Mark Vletter  
Geschäftsführer der Voys GmbH

## ANHANG 1: ÜBERSICHT ÜBER DIE VERARBEITUNGSTÄTIGKEITEN

Dieser Nachtrag zur Datenverarbeitung betrifft die folgende Verarbeitung personenbezogener Daten.

Art der personenbezogenen Daten
Aufzeichnung von Telefongesprächen

Kategorien von betroffenen Personen
Der für die Verarbeitung Verantwortliche und seine Ansprechpartner

Zugelassene(r) Sub-Auftragsverarbeiter
Devhouse Spindle B.V.



## ANHANG 2: SICHERHEITSMASSNAHMEN

Der Auftragsverarbeiter erklärt unter anderem, dass er die folgenden technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen getroffen hat:

- a. Physische Maßnahmen zur Gewährleistung der Zugangssicherheit, einschließlich organisatorischer Kontrollen
- b. Logische Zugangskontrolle für den Zugang zu personenbezogenen Daten
- c. Ein Safe für die Aufbewahrung von Dateien
- d. Kontrolle der erteilten Genehmigung
- e. Externe Audits der Organisation
- f. Maßnahmen, die sicherstellen, dass nur befugtes Personal zu den im Abkommen festgelegten Zwecken Zugang zu personenbezogenen Daten hat
- g. Maßnahmen, bei denen 1) der Auftragsverarbeiter seinen Mitarbeitern und Sub-Auftragsverarbeitern nur über benannte Konten Zugang zu personenbezogenen Daten gewährt, 2) die Nutzung dieser Konten angemessen protokolliert wird und 3) die betreffenden Konten nur Zugang zu den personenbezogenen Daten gewähren, zu denen die betreffende Person Zugang haben muss
- h. Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten vor versehentlicher oder unrechtmäßiger Zerstörung, versehentlichem Verlust oder versehentlicher Änderung und unbefugter oder unrechtmäßiger Speicherung, Verarbeitung, Zugang oder Offenlegung
- i. Maßnahmen zur Ermittlung von Schwachstellen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in den Systemen, die zur Erbringung von Dienstleistungen für den für die Verarbeitung Verantwortlichen eingesetzt werden
- j. Maßnahmen zur Gewährleistung der rechtzeitigen Verfügbarkeit von Daten, wie im Abkommen näher ausgeführt
- k. Sonstige von den Vertragsparteien im Abkommen vereinbarte Maßnahmen.