

---

# Auftragsverarbeitungsvertrag

gemäß Art. 28 DSGVO

zwischen dem nachfolgend bezeichneten Auftraggeber (Verantwortlicher im Sinne der DSGVO) und dem Auftragnehmer über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von IT-Fernwartungs- und Support-Dienstleistungen.

## Auftraggeber (Verantwortlicher)

Name / Firma

---

Anschrift (Straße, PLZ, Ort)

---

Vertreten durch (ggf. Name der verantwortlichen Person)

---

E-Mail / Telefon

---

## Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter)

**Firma:** Die Netzhandwerker – Daniel Wesseling  
**Anschrift:** Achtenbuhr 12, 48599 Gronau (Westfalen)  
**Rechtsform:** Einzelunternehmen (Kleinunternehmer nach § 19 UStG)  
**Kontakt:** support@netzhandwerker.de · 02562 187 99 13  
**Web:** netzhandwerker.de

## Präambel

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber IT-Dienstleistungen, insbesondere technische Fernwartung und IT-Support. Im Rahmen dieser Tätigkeit erhält der Auftragnehmer im Einzelfall Zugriff auf Systeme, in denen personenbezogene Daten verarbeitet werden. Dieser Vertrag regelt die Rechte und Pflichten der Parteien hinsichtlich dieser Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

## § 1 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung des Auftrags

**(1) Gegenstand** des Auftrags ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer im Rahmen technischer Fernwartung und IT-Support. Dazu zählen insbesondere: Fehlerdiagnose und -behebung, Einrichtung und Konfiguration von Soft- und Hardware, Virenentfernung, Datensicherung und -wiederherstellung, Netzwerk- und E-Mail-Konfiguration sowie allgemeine technische Beratung.

**(2)** Die Leistung erfolgt ausschließlich per Fernwartung über etablierte Software (TeamViewer, AnyDesk, Microsoft Quick Assist, Chrome Remote Desktop). Ein Vor-Ort-Service ist nicht Bestandteil dieses Auftrags.

**(3) Dauer** des Auftrags: Der Vertrag beginnt mit Unterzeichnung und gilt für die Dauer der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien. Er endet mit Beendigung aller Einzelaufträge oder durch schriftliche Kündigung einer Partei mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende.

## § 2 Art der Daten und Kategorien betroffener Personen

**(1)** Im Rahmen der Fernwartung kann der Auftragnehmer Zugriff auf folgende **Datenarten** erhalten, soweit diese auf den zu wartenden Systemen gespeichert oder verarbeitet werden:

- Stammdaten (Namen, Anschriften, Kontaktdaten)
- Kommunikationsdaten (E-Mails, Kalendereinträge, Kontakte)
- Vertrags-, Abrechnungs- und Buchhaltungsdaten
- Systemdaten (Benutzerkonten, Einstellungen, Logdateien)
- Inhaltsdaten (Dokumente, Dateien auf dem bearbeiteten Gerät)
- Nutzungs- und Verbindungsdaten der bearbeiteten Systeme

**(2) Kategorien betroffener Personen:** Der Auftraggeber selbst, Mitarbeiter des Auftraggebers, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner des Auftraggebers sowie weitere Personen, deren Daten auf den zu wartenden Systemen gespeichert sind.

**(3)** Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ausschließlich Daten einzusehen, die für die konkrete Problemlösung zwingend erforderlich sind. Eine darüber hinausgehende Kenntnisnahme ist ausgeschlossen.

## § 3 Weisungsbefugnis des Auftraggebers

**(1)** Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Vereinbarungen und nach dokumentierten Weisungen des Auftraggebers. Weisungen können insbesondere im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags in Textform erteilt werden.

**(2)** Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Ausführung einer entsprechenden Weisung bis zur Bestätigung oder Änderung durch den Auftraggeber auszusetzen.

## § 4 Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten nur im Rahmen dieses Vertrages und nach Weisung des Auftraggebers. Eine Verarbeitung für eigene Zwecke findet nicht statt.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet alle mit der Datenverarbeitung betrauten Personen (derzeit: ausschließlich der Auftragnehmer selbst) zur Vertraulichkeit. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung dieses Vertrages fort.
- (3) Der Auftragnehmer trifft die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO (siehe **Anlage 1**).
- (4) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Betroffenenrechte (Art. 12–23 DSGVO), den Meldepflichten (Art. 33, 34 DSGVO) und bei Datenschutz-Folgenabschätzungen (Art. 35 DSGVO).
- (5) Der Auftragnehmer benennt keinen Datenschutzbeauftragten, da die Voraussetzungen nach § 38 BDSG (mindestens 20 Personen, die ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind) nicht vorliegen. Ansprechpartner für Datenschutzfragen ist Daniel Wesseling persönlich (support@netzhandwerker.de).

## § 5 Meldepflichten bei Datenschutzverletzungen

- (1) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich – spätestens innerhalb von **24 Stunden nach Bekanntwerden** – über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten (Art. 33 DSGVO), die Daten des Auftraggebers betreffen können.
- (2) Die Meldung enthält mindestens: Art der Verletzung, betroffene Datenkategorien und ungefähre Anzahl betroffener Personen, wahrscheinliche Folgen, ergriffene oder vorgeschlagene Abhilfemaßnahmen, Kontakt für weitere Informationen.
- (3) Die Meldepflicht gegenüber der Aufsichtsbehörde nach Art. 33 DSGVO obliegt dem Auftraggeber.

## § 6 Betroffenenrechte

- (1) Wendet sich eine betroffene Person direkt an den Auftragnehmer (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch), leitet der Auftragnehmer diese Anfrage unverzüglich an den Auftraggeber weiter und beantwortet sie nicht selbst.
- (2) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung der Betroffenenrechte, soweit dies im Rahmen der erbrachten Leistungen möglich ist.

## § 7 Unterauftragsverhältnisse

- (1) Der Auftragnehmer setzt bei der Erbringung der Fernwartungsleistung folgende Dienstleister ein, deren Software für den Fernzugriff zwingend erforderlich ist (siehe **Anlage 2**). Der Auftraggeber erteilt hiermit seine allgemeine Genehmigung zum Einsatz dieser Unterauftragnehmer.
- (2) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber **mindestens 30 Tage vor** jeder beabsichtigten Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder Ersetzung von Unterauftragnehmern. Der Auftraggeber kann einer solchen Änderung aus wichtigem Grund widersprechen.
- (3) Der Auftragnehmer verpflichtet Unterauftragnehmer auf das gleiche Datenschutzniveau wie in diesem Vertrag festgelegt.

## § 8 Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften und der Regelungen dieses Vertrages durch den Auftragnehmer zu überprüfen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die hierfür erforderlichen Informationen auf Anforderung in Textform zur Verfügung.

(2) Kontrollen in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers sind nach vorheriger Ankündigung mit einer Frist von mindestens 14 Tagen während der üblichen Geschäftszeiten möglich. Der Aufwand des Auftragnehmers wird nach dem regulären Stundensatz (zzt. 58 €/Stunde) vergütet, sofern die Kontrolle nicht aufgrund eines konkreten Datenschutzvorfalls erfolgt.

## § 9 Löschung und Rückgabe nach Vertragsende

(1) Der Auftragnehmer speichert personenbezogene Daten des Auftraggebers **grundsätzlich nicht dauerhaft**. Der Zugriff erfolgt ausschließlich während der Fernwartungssitzung. Nach Beendigung der Sitzung wird die Verbindung vollständig getrennt.

(2) Sofern im Rahmen der Leistungserbringung ausnahmsweise Daten temporär auf Systemen des Auftragnehmers gespeichert werden (z.B. zur Fehleranalyse), werden diese nach Abschluss der Leistung oder auf Weisung des Auftraggebers gelöscht, spätestens jedoch nach 30 Tagen.

(3) Gesetzliche Aufbewahrungspflichten (z.B. Rechnungsdaten nach § 147 AO) bleiben unberührt.

## § 10 Haftung

(1) Die Haftung zwischen den Parteien richtet sich nach den allgemeinen Bestimmungen der DSGVO (insbesondere Art. 82) und den ergänzenden Bestimmungen der zwischen den Parteien geschlossenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragnehmers, einsehbar unter [netzhandwerker.de/agb](http://netzhandwerker.de/agb).

(2) Im Außenverhältnis gegenüber betroffenen Personen haften beide Parteien gesamtschuldnerisch nach Art. 82 Abs. 4 DSGVO. Im Innenverhältnis haftet jede Partei für den Teil des Schadens, der ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnen ist.

## § 11 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Textformklausel.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

(3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand ist – soweit zulässig – der Sitz des Auftragnehmers.

## Unterschriften

Auftraggeber  
(Verantwortlicher)

Auftragnehmer  
(Auftragsverarbeiter)

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Daniel Wesseling

# Anlage 1: Technische und organisatorische Maßnahmen

gemäß Art. 32 DSGVO

Der Auftragnehmer hat die folgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherheit der Datenverarbeitung getroffen, die für die Fernwartungs-Tätigkeit angemessen sind:

## 1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Zutrittskontrolle:** Büroräume in privat bewohntem Einfamilienhaus, verschlossen bei Abwesenheit
- **Zugangskontrolle:** Passwortgeschützte Arbeitsgeräte mit Festplattenverschlüsselung (BitLocker)
- **Zugriffskontrolle:** Benutzerkonto mit Zwei-Faktor-Authentifizierung, keine geteilten Konten
- **Trennungskontrolle:** Getrennte Benutzerprofile für private und geschäftliche Nutzung
- **Pseudonymisierung:** Fallbezogene Arbeit ohne Speicherung personenbezogener Kundendaten

## 2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Weitergabekontrolle:** Fernwartungssoftware mit AES-256-Verschlüsselung (TeamViewer, AnyDesk)
- **Eingabekontrolle:** Nachvollziehbare Protokollierung aller Fernwartungssitzungen durch die eingesetzte Software

## 3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Verfügbarkeitskontrolle:** Regelmäßige Backups der Arbeitsgeräte des Auftragnehmers
- **Wiederherstellbarkeit:** Notfallplan für Systemausfälle, alternative Arbeitsgeräte verfügbar
- **Schutz vor Schadsoftware:** Aktueller Virenschutz und Firewall auf allen Arbeitsgeräten

## 4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO)

- **Datenschutz-Management:** Jährliche Überprüfung und Aktualisierung dieser TOMs
- **Incident-Response:** Dokumentierter Prozess zur Behandlung von Datenschutzvorfällen
- **Auftragskontrolle:** Ausschließliche Verarbeitung nach Weisung des Auftraggebers

## 5. Besondere Maßnahmen für Fernwartung

- Fernzugriff ausschließlich mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers und nur für die Dauer der vereinbarten Sitzung
- Anwesenheit des Auftraggebers während der gesamten Sitzung; jederzeitige Beendigung durch den Auftraggeber möglich
- Vollständiger Verbindungsabbau nach jeder Sitzung, kein dauerhafter Zugang
- Einsicht nur in die für die Problemlösung notwendigen Bereiche
- Keine Kopie, Speicherung oder Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte

*Diese Maßnahmen werden regelmäßig – mindestens jährlich – auf ihre Wirksamkeit überprüft und bei Bedarf angepasst. Stand: April 2026.*

## Anlage 2: Unterauftragnehmer

### Genehmigte Subunternehmer nach § 7

Der Auftragnehmer setzt die folgenden Softwareanbieter zur Durchführung der Fernwartung ein. Diese verarbeiten im Auftrag des Auftragnehmers personenbezogene Daten, sofern dies für die Bereitstellung der Fernwartungsverbindung technisch erforderlich ist.

Dienstleister	Zweck	Sitz / Rechtsgrundlage
TeamViewer Germany GmbH	Fernwartungssoftware (verschlüsselte Remote-Verbindung)	Göppingen, Deutschland · AVV mit TeamViewer
AnyDesk Software GmbH	Fernwartungssoftware (alternative Verbindungsmethode)	Stuttgart, Deutschland · AVV mit AnyDesk
Microsoft Corporation	Quick Assist (in Windows integrierte Fernhilfe)	Irland (EU) · EU-Standardvertragsklauseln
Google LLC	Chrome Remote Desktop (auf Kundenwunsch)	Irland (EU) · EU-Standardvertragsklauseln

**Hinweis:** Die tatsächlich eingesetzte Software wird vor jeder Fernwartungssitzung mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Auftraggeber kann den Einsatz einzelner Dienste ausschließen; in diesem Fall wird auf eine Alternative aus der Liste zurückgegriffen. Weitere Unterauftragnehmer werden nicht eingesetzt.