

Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DS-GVO

zwischen der

Stadtwerke Peine GmbH

Woltorfer Str. 64, 31224 Peine

- Verantwortlicher - nachstehend Auftraggeber genannt -

und dem/der

.....

- Auftragsverarbeiter - nachstehend Auftragnehmer genannt

[ggf.: Vertreter gemäß Art. 27 DS-GVO:

.....]

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

- Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus der Leistungsvereinbarung/SLA/..... vom, auf die hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

oder

- Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer: (Definition der Aufgaben)

(2) Dauer

- Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

oder *(insbesondere, falls keine Leistungsvereinbarung zur Dauer besteht)*

- Der Auftrag wird zur einmaligen Ausführung erteilt.

oder

- Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) ist befristet bis zum

oder

- Der Auftrag ist unbefristet erteilt und kann von beiden Parteien mit einer Frist von zum gekündigt werden. Die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

- Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in der Leistungsvereinbarung vom

oder

- Nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau in

- ist festgestellt durch einen Angemessenheitsbeschluss der Kommission (Art. 45 Abs. 3 DS-GVO);
- wird hergestellt durch verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Art. 46 Abs. 2 lit. b i.V.m. 47 DS-GVO);
- wird hergestellt durch Standarddatenschutzklauseln (Art. 46 Abs. 2 litt. c und d DS-GVO);
- wird hergestellt durch genehmigte Verhaltensregeln (Art 46 Abs. 2 lit. e i.V.m. 40 DS-GVO);
- wird hergestellt durch einen genehmigten Zertifizierungsmechanismus (Art. 46 Abs. 2 lit. f i.V.m. 42 DS-GVO).
- wird hergestellt durch sonstige Maßnahmen: (Art. 46 Abs 2 lit. a, Abs. 3 litt. a und b DS-GVO)

(2) Art der Daten

- Die Art der verwendeten personenbezogenen Daten ist in der Leistungsvereinbarung konkret beschrieben unter:

oder

- Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien)
- Personenstammdaten
 - Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
 - Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
 - Kundenhistorie
 - Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
 - Planungs- und Steuerungsdaten
 - Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunftsteilen, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
 -

(3) Kategorien betroffener Personen

- Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen sind in der Leistungsvereinbarung konkret beschrieben unter:

oder

- Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:
- Kunden
 - Interessenten
 - Abonnenten
 - Beschäftigte
 - Lieferanten
 - Handelsvertreter
 - Ansprechpartner
 -

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. der Artikel 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage 1].

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insofern ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DS-GVO ausübt.
 - Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt.
 - Als Datenschutzbeauftragte(r) ist beim Auftragnehmer Herr/Frau
 [Name, Vorname]
 [Organisationseinheit]
 [Telefon]
 [E-Mail]bestellt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

- Dessen jeweils aktuelle Kontaktdaten sind auf der Homepage des Auftragnehmers leicht zugänglich hinterlegt.
- b) Der Auftragnehmer ist nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Als Ansprechpartner beim Auftragnehmer wird Herr/Frau
 [Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail]

benannt.
- c) Da der Auftragnehmer seinen Sitz außerhalb der Union hat, benennt er folgenden Vertreter nach Art. 27 Abs. 1 DS-GVO in der Union: [Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail]

- d) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- e) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- f) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- g) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- h) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- i) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- j) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

6. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (sog. weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

- a) Eine Unterbeauftragung ist unzulässig.
- b) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:

Firma Unter-auftragnehmer	Anschrift/Land	Leistung

- c) Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder
- der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:
- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
 - der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
 - eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer

- ist nicht gestattet;
- bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftraggebers (mind. Textform);
- bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftragnehmers (mind. Textform);

sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;
- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

(4) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der fristgerechten Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
- b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
- c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
- d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgeabschätzung
- e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

10. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhandigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

(3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

Peine,

.....,

.....

.....

Auftraggeber Stadtwerke Peine GmbH

Auftragnehmer

Anlage 1 – Technisch-organisatorische Maßnahmen

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen, ggf. separate weitere Anlage)

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Zutrittskontrolle – Maßnahmen gegen unbefugten Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen
 - Sicherheitsdienst
 - Überwachungseinrichtung (z. B. Alarmanlage, Videosystem)
 - Einrichtung von Sicherheitszonen und Sicherungsbereichen
 - Festlegung der zugriffsberechtigten Personen
 - Zutrittskontrollsystem (z. B. Schlüssel, Mitarbeiterausweis, Transponder)
 - Protokollierung der Zutritte und Abgänge
 - Sonstiges

- Zugangskontrolle – Maßnahmen gegen unbefugte Systembenutzung
 - Einrichtung eines Benutzeraccounts pro Anwender
 - Kennwortrichtlinie (z. B. Sonderzeichen, Mindestlänge, regelm. Kennwortänderung)
 - Manuelles Sperren bei Verlassen des Bildschirmarbeitsplatzes
 - Automatische Sperrung des Bildschirmarbeitsplatzes bei Nichtbenutzung (Reaktivierung durch Kennworteingabe)
 - Protokollierung der Zugänge (z. B. Anmeldungen)
 - Regelmäßige Kontrolle der Zugangsberechtigungen
 - Absicherung der Zugänge von außen (z. B. Firewall, mobile Access)
 - Sonstiges

- Zugriffskontrolle – Maßnahmen gegen unbefugte spezifische Systembenutzung
 - Berechtigungskonzept (z.B. Definition von Profilen, Rollen, Gruppen)
 - Festlegung Zugriffsrechte (z.B. Lesen, Ändern, Löschen, Auswerten)
 - Zuordnung der Zugriffsrechte auf Anwender
 - Protokollierung der Zugriffe
 - Regelmäßige Kontrolle der Zugriffsberechtigungen
 - Sonstiges

- Trennungskontrolle – Maßnahmen gegen gemeinsame Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben werden
 - Funktionstrennung (z. B. Test, Qualitätssicherung, Produktion)
 - Aufteilung in mehrere Mandanten
 - Sonstiges

- Pseudonymisierung – Maßnahmen gegen Zuordnung von Daten zu einer spezifischen Person ohne zusätzliche Informationen
 - Nutzung einer durch Software bereitgestellten Option
 - Sicherstellung durch einen Prozess

- Bei Vorhandensein einer Zuordnungstabelle: Gesonderte Aufbewahrung
- Sonstiges

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Eingabekontrolle – Maßnahmen zur Kontrolle der Eingabe, Veränderung oder Löschung personenbezogener Daten in Datenverarbeitungssysteme
 - Festlegung der Zuständigkeit für die Eingabe
 - Protokollierung der Änderungen
 - Sonstiges
- Weitergabekontrolle – Maßnahmen gegen unbefugten Zugriff auf personenbezogene Daten bei elektronischer Übertragung oder Transport
 - Festlegung der Übermittlungswege und Datenempfänger
 - Protokollierung der Weitergabe
 - Physische Transportsicherung (z.B. verschlossener Versand)
 - Elektronische Transportsicherung (z.B. Kennwortschutz, elek. Signatur, VPN)
 - Sonstiges

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

- Verfügbarkeitskontrolle – Maßnahmen gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust
 - Infrastruktur (z. B. unterbrechungsfreie Stromversorgung , zusätzliche Stromeinspeisung, Löschanlage , Gebäudesicherheit)
 - Meldewege und Notfallpläne
 - Durchführung von Risiko- und Schwachstellenanalysen
 - Virenschutz
 - Spiegeln von Festplatten (z.B. RAID-Verfahren)
 - Regelmäßige Datensicherung (Backup-Verfahren)
 - Getrennte Aufbewahrung der Sicherungsmedien
 - Sonstiges
- Rasche Wiederherstellbarkeit – Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellung der personenbezogenen Daten und des Zugangs zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall
 - System-Monitoring (frühzeitige Erkennung von Fehlersituationen)
 - Zentrale Störungsannahme (z.B. Hotline, UHD-Verfahren)
 - Zügige Fehlerbehebung
 - Ersatzteilservice
 - Sonstiges

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)

- Datenschutz-Management – Maßnahmen und Prozesse zur Sicherstellung der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen zum Datenschutz bei der Planung, Einrichtung, dem Betrieb und nach Außerbetriebnahme von Verfahren zur Informationsverarbeitung.
 - Change-Management-Verfahren (einheitlicher Prozess zur Durchführung von Systemveränderungen)
 - Datenschutzkonzept (z. B. Definition von Zuständigkeiten, Datenschutzhandbuch, festgelegte Datenschutzprozesse, Dokumentation, Mustervorlagen)
 - Externe Datenschutz-Zertifizierung
 - Sonstiges

- Auftragskontrolle – Maßnahmen zur Sicherstellung einer datenschutzkonformen Auftragsverarbeitung
 - Auswahl des Auftragsverarbeiters anhand festgelegter Kriterien
 - Eindeutige Vertragsgestaltung
 - Regelmäßige Überwachung der Vertragsausführung
 - Sonstiges