Datenschutz bei Superchat

Messaging Datenschutzkonform nutzen mit Superchat

Superchat

Inhaltsverzeichnis

Superchat

Die WhatsApp API DSGVO-konform nutzen

Das Wichtigste in Kürze

Abbildung DSGVO-konforme WhatsApp-Kommunikation über den offiziellen WhatsApp. Business Solution Provider 360 Dialog und die Nachrichtenplattform Superchat

- **Endkunde sendet Nachricht an die WhatsApp Nummer eines Superchat Accounts**
- **Nachricht wird Ende-zu-Ende verschlüsselt vom Gerät des Endkunden zu 360dialog übertragen**
- **Meta hat keinen Zugriff auf Inhalt der Nachricht**
- **Nachricht wird von 360dialog zu Superchat übertragen**
- **Nachricht wird nur temporär bei 360dialog gespeichert (bis die Nachricht erfolgreich an Superchat weitergeleitet wurde)**
- **Nachricht wird bei Superchat gespeichert und kann vom Superchat Account gesehen und beantwortet werden**
- **Daten werden auf Servern in Frankfurt gespeichert**
- **Zugriff auf Daten ist abgesichert und regelmäßige interne Audits garantieren höchste Sicherheit**

Superchat

Datenschutz-erklärung

Superchat

Superchat

Informationen zum Datenschutz für unsere Kunden

Sehr geehrte Damen und Herren,

als unsere Kunden möchten wir Sie gerne nachfolgend im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten informieren, die wir zur Anbahnung, Durchführung und Abwicklung eines Auftrags mit Ihnen erheben, speichern und nutzen.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

SuperX GmbH
vertreten durch die Geschäftsführer Yilmaz Köknar und Mika Hally
Schönhauser Allee 180
10119 Berlin
hello@superchat.de

So erreichen Sie unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten:

E-Mail: datenschutz@superchat.de

Beschreibung, Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung:

Folgende Angaben teilen Sie uns ggf. durch Übergabe einer Visitenkarte mit oder wir erheben diese im Rahmen der Anbahnung oder Durchführung eines Auftrags:

- Bei gewerblichen Kunden (Unternehmen):
  - Firma/Bezeichnung und Anschrift des gewerblichen Kunden,
  - Umsatzsteueridentifikationsnummer,
  - Angaben zum Ansprechpartner: Name, Nachname, Anschrift, Kommunikationsdaten (Telefon, Mobilnummer, Fax, E-Mail-Adresse), Funktion im Unter-nehmen, Geburtsdatum,
  - Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse, Bestell-, Kauf- und Lieferhistorie samt Art der Waren, Garantien, evtl. geltend gemachte Mängelrechte),
  - Zahlungsdaten wie Kontonummer, IBAN, Swift,
  - Planungs- und Steuerungsdaten,
  - Auskunftsangaben von Auskunfteien oder aus öffentlichen Verzeichnissen.
- Bei Endkunden (Verbraucherinnen/Verbraucher):
  - Anrede, Name, Nachname und Titel,
  - Anschrift,
  - Kommunikationsdaten (Telefon, Mobilnummer, E-Mail-Adresse),

- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse, Bestell-, Kauf- und Lieferhistorie samt Art der Waren, Garantien, evtl. geltend gemachte Mängelrechte),
- ggf. Auskunftsangaben von Auskunfteien oder aus öffentlichen Verzeichnissen.

Die Nichtbeistellung der vorstehend genannten Daten kann zur Folge haben, dass der Vertrag mit uns nicht geschlossen werden kann.

Wir erheben, speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der Vertragsanbahnung oder im Zuge der ordnungsgemäßen Durchführung oder Beendigung der bestehenden Vertragsbeziehungen (Liefer- bzw. Kaufverträge) zu folgenden Zwecken:

- um Sie als unseren Vertragspartner identifizieren zu können;
- zur vertragsbedingten Kontaktaufnahme zu und Korrespondenz mit Ihnen;
- zur Rechnungsstellung, Rechnungslegung;
- zur Betreuung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses;
- ggf. zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Dieses Vorgehen ist durch Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO gerechtfertigt. Ohne diese Art der Verwendung Ihrer Daten ist die Durchführung der zwischen Ihnen und uns bestehenden Geschäftsbeziehung nicht möglich.

Eine weitergehende Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur, soweit dies eine Rechtsvorschrift erfordert oder erlaubt oder Sie uns Ihre ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben. Haben Sie uns für einen bestimmten Verarbeitungsvorgang Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt, ist die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a) DSGVO.

In bestimmten Fällen verarbeiten wir Ihre zuvor genannten Daten im Rahmen des zulässigen aufgrund eines berechtigten Interesses gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f) DSGVO, z. B. zum Zwecke der statistischen Auswertungen und Optimierung unserer Leistungen oder der Entscheidung über das Risiko von Zahlungsausfällen. Dies gilt nur, wenn kein entgegenstehendes Interesse bekannt ist und kein Widerspruch vorliegt.

Automatisierte Entscheidungsfindung/Profiling:

Es bestehen keine ausschließlichen automatisierte Entscheidungen. Wir überlassen die Entscheidungsfindung bei der Verarbeitung Ihrer o. g. personenbezogenen Daten nicht einer künstlichen Intelligenz oder einem Profiling.

Einwilligung in Newsletter, Teilnahme an Gewinnspielen oder Sonderaktionen:

Sie haben als Kunde auch die Möglichkeit, einen Newsletter zu abonnieren oder sich an einem Wettbewerb, Gewinnspiel oder einer anderen Sonderaktion zu beteiligen. In diesem Fall bitten wir Sie, uns Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre E-Mail-Adresse anzugeben, um Sie benachrichtigen zu können. Die Teilnahme an einer solchen Werbeaktion setzt zudem Ihre Einwilligung gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a) DSGVO voraus. Wir informieren Sie bei der Anmeldung dazu umfassend über die Verwendung Ihrer Daten. Es steht Ihnen stets frei, zu entscheiden, ob Sie Ihre Einwilligung für eine solche Werbeaktion erklären möchten.

Die einmal erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Nutzen Sie hierzu die zur Verfügung gestellten Links in der entsprechenden Aktion oder wenden Sie sich an

unseren Datenschutzbeauftragten. Die Rechtmäßigkeit, der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, wird davon jedoch nicht berührt.

Bonitätsprüfung

Sofern wir Ihnen gegenüber in Vorleistung treten (z. B. mit Warenlieferungen bei Zahlung auf Rechnung) oder Sie mit uns einen Darlehens- oder sonstigen Kreditvertrag abschließen, haben wir ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Bonität oder Kreditwürdigkeit zu prüfen. Mit der Bonitätsprüfung verfolgen wir folgende Zwecke:

- Identitätsprüfung, um sicherzustellen, dass wir unsere Waren nur an volljährige und richtige Vertragspartner liefern.
- Entscheidung durch unsere Mitarbeiter, ob eine Bestellung auf Rechnung oder der Abschluss eines Kreditvertrages möglich sind.
- Einschätzung der Erfüllungswahrscheinlichkeit, nämlich ob uns gegenüber bestehende Zahlungsverpflichtungen vollständig und fristgerecht erfüllt werden können.
- Beurteilung des Ausfall- oder Kreditrisikos.

Dazu arbeiten wir mit sogenannten Wirtschaftsauskunfteien zusammen, denen wir Ihre vorstehend genannten Daten übermitteln und von denen wir Auskünfte erhalten. Es handelt sich um folgende Unternehmen:

- Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss.
- IHD Gesellschaft für Kredit- und Forderungsmanagement mbH, Augustinusstr. 11 B, 50226 Frechen (nur bei gewerblichen Kunden bzw. Unternehmen).
- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden (nur für private Kunden bzw. Verbraucher).

Diese Auskunfteien betreiben Datenbanken und setzen mathematisch-statistische Verfahren ein, um die Bonitätsprüfung durchzuführen (sog. Scoring). Auf dieser Basis werden Bonitätsauskünfte an uns erteilt. Nähere Angaben finden Sie in den Datenschutzerklärungen auf den Internetseiten der genannten Auskunfteien. Wenn die Bonitätsprüfung positiv ist, ist eine Bestellung auf Rechnung oder der Abschluss eines Kreditvertrages mit uns möglich. Fällt die Bonitätsprüfung negativ aus, ist eine Bestellung auf Rechnung bzw. der Abschluss des gewünschten Kreditvertrages nicht möglich.

Rechtsgrundlage für die Bonitätsprüfung ist Artikel 6 Absatz. 1 Buchstabe f) DSGVO.

Empfänger Ihrer Daten:

Bei uns im Unternehmen erhalten nur die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich des Vertriebs und Controllings Zugriff zu Ihren vorstehend genannten personenbezogenen Daten. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht, es sei denn, Sie haben für eine solche Weitergabe Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt.

Zu unserer Unterstützung setzen wir bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bestimmte Auftragnehmer ein. Diese Auftragnehmer werden in unserem Auftrag und nach unseren Weisungen tätig. Mit diesen Auftragnehmern haben wir einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen. Alle Mitarbeiter der Auftragnehmer sind im Umgang mit personenbezogenen Daten auf die Vertraulichkeit und das Datengeheimnis verpflichtet.

Es kann sein, dass wir Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Erfüllung uns treffender gesetzlicher Verpflichtungen an eine Behörde weitergeben müssen (z. B. Finanzamt, Gericht etc.). In einem solchen Fall ergibt sich die Rechtsgrundlage für die Weitergabe nach Art 6 Abs. 1 Buchstabe c) DSGVO.

Ihre Zahlungsdaten werden je nach Zahlungsmittel, das Sie ausgewählt haben, an den entsprechenden Zahlungsdienstleister übermittelt. Dies gilt insbesondere für das bargeldlose Zahlen, z. B. mit Kredit- oder EC-Karte. Hierbei arbeiten wir mit Stripe zusammen. Die Verantwortung für den Schutz Ihrer Zahlungsdaten tragen diese Zahlungsdienstleister.

Darüber hinaus findet keine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten statt. Wir übermitteln keine Daten in Drittländer außerhalb der EU oder des EWR.

Speicherdauer:

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten nach den folgenden Kriterien:

- Wenn der Auftrag mit uns endet, sperren wir Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich für jede weitere Nutzung.
- Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist (§ 147 Abs. 3 Abgabenordnung), d. h. nach Ablauf von 10 Jahren seit dem betreffenden Auftrag.
- Wenn Sie uns Ihre ausdrückliche Einwilligung für einen bestimmten Verarbeitungsvorgang ohne zeitliche Befristung erteilt haben, speichern wir Ihre Daten bis zum Widerruf der Einwilligung oder bis Sie Ihren entsprechenden Kunden-Account selbst löschen oder der Vertrag mit Ihnen endet.

Ihnen stehen folgende Rechte zu:

Das Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, bei uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Ist dies der Fall, haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person erhobenen, gespeicherten oder genutzten Daten sowie auf folgende Informationen zu erhalten:

- die Verarbeitungszwecke;
- die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen wir die personenbezogenen Daten offengelegt haben oder noch offenlegen werden;
- die Speicherdauer oder die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer;
- das Bestehen weiterer Rechte (s. nachfolgend);
- wenn die personenbezogenen Daten nicht bei Ihnen erhoben werden, alle verfügbaren Informationen über die Herkunft;
- das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling sowie ggf. nähere Angaben dazu.

Ihnen steht das Recht auf Unterrichtung über die geeigneten Garantien nach Art. 46 DSGVO bei Weiterleitung Ihrer Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation zu.

Recht auf Berichtigung

Sie haben das Recht, von uns unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger oder unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

Recht auf Löschung

Sie können verlangen, dass wir die Sie betreffenden personenbezogenen Datenunverzüglich löschen. Wir sind verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft:

- Ihre personenbezogenen Daten sind für die Zwecke nicht mehr notwendig, für die wir die-se erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet haben.
- Sie widerrufen Ihre erteilte Einwilligung und es fehlt an einer anderweitigen Rechtsgrund-lage für die Verarbeitung.
- Sie legen Widerspruch (s. nachfolgend) gegen die Verarbeitung ein.
- Ihre personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.
- Die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten ist für uns zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedsstaaten erforderlich.
- Wir haben die personenbezogenen Daten auf der Grundlage der Einwilligung eines Kin-des erhoben.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:

Sie haben das Recht, von uns die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist:

- Sie bestreiten die Richtigkeit der personenbezogenen Daten.
- Die Verarbeitung der Daten ist unrechtmäßig und Sie lehnen die Löschung der personen-bezogenen Daten ab und verlangen stattdessen die Einschränkung der Nutzung der personenbezogenen Daten.
- Wir benötigen die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger, Sie benötigen die Daten jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen; oder
- Sie haben Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt (s. nachfolgend) und es steht noch nicht fest, ob unsere berechtigten Gründe gegenüber Ihren überwiegen.

Recht auf Unterrichtung

Haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung uns gegenüber geltend gemacht, sind wir verpflichtet, allen Empfängern, denen die Sie betreffenden personenbezogenen Daten offengelegt wurden, diese Berichtigung oder Löschung der Daten oder Einschränkung der Verarbeitung mitzuteilen, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Ihnen steht uns gegen-über das Recht zu, über diese Empfänger unterrichtet zu werden.

Recht auf Datenübertragbarkeit

Zudem haben Sie das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. In Ausübung dieses Rechts können Sie

verlangen, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten direkt von uns einem anderen Verantwortlichen übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist. Freiheiten und Rechte anderer Personen dürfen hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogenen Daten einzulegen, die auf einer der folgenden Grundlagen erfolgt:

- Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns ist für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die uns übertragen wurde; oder
- die Verarbeitung ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der eines Dritten erforderlich, sofern nicht Ihre Interessen oder Grundfreiheiten überwiegen, die den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten erfordern.

Das Recht zum Widerspruch steht Ihnen auch für ein auf diese Verarbeitungen gestütztes Profiling zu.

Verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Sie haben zudem das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Ihre personenbezogenen Daten betreffende Verarbeitung Widerspruch einzulegen, die wir zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder zu statistischen Zwecken vornehmen, es sei denn, die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer im öffentlichen Interesse liegenden Aufgabe erforderlich.

Recht auf Widerruf der datenschutzrechtlichen Einwilligung

Sie können Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft uns gegenüber widerrufen. Der Widerruf ist jederzeit formlos möglich, z. B. per E-Mail an den Vertrieb. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird davon jedoch nicht berührt.

Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, insbesondere im Land Ihres Aufenthaltsorts oder Ihres Arbeitsplatzes oder dem Ort des mutmaßlichen Verstoßes. Bei Zweifeln können Sie sich an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (Friedrichstraße 219, 10969 Berlin, Tel.: 030 138890), wenden, der für uns zuständig ist. Neben der Ausübung dieses Rechts bleibt ein anderweitiger verwaltungsrechtlicher oder gerichtlicher Rechtsbehelf unbeschadet.

Vertrag über die Auftragsverarbeitung (Art. 28 Abs. 3 DSGVO)

Dieser Vertrag gilt zwischen dem Kunden (nachfolgend bezeichnet als „Auftraggeberin“) und der SuperX GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Yilmaz Köknar und Mika Hally, Schönhauser Allee 180, 10119 Berlin (nachfolgend bezeichnet als „Auftragnehmerin“). Die Parteien haben einen Nutzungsvertrag über die Messaging-Software „Superchat“ abgeschlossen. In Ergänzung zum Nutzungsvertrag vereinbaren die Parteien hiermit Folgendes:

1. Gegenstand dieses Vertrages und der Verarbeitung, Umfang der Weisungsbefugnisse

1.1 Gegenstand dieses Vertrages ist die Zusammenarbeit der Parteien im Rahmen des Nutzungsvertrages. Die Durchführung des Nutzungsvertrages beinhaltet die im **Anhang 1** benannten datenverarbeitenden Tätigkeiten der Auftragnehmerin für die Auftraggeberin.

1.2 Die Auftragnehmerin verarbeitet die ihr im Rahmen des Nutzungsvertrages zugänglichen personenbezogenen Daten im Auftrag der Auftraggeberin (Art. 28 DSGVO). Die Auftragnehmerin wird die Daten ausschließlich und streng nach den auftragsbezogenen Weisungen der Auftraggeberin erheben, verarbeiten und nutzen; die Ziele und Modalitäten der Auftragsverarbeitung kann allein die Auftraggeberin bestimmen.

1.3 Die Verantwortung für das Erstellen und Umsetzen des Löschungskonzepts, die Durchführung des Rechts auf Vergessenwerden, auf Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Diese wird allein die Auftraggeberin sicherstellen.

1.4 Die vereinbarte Verarbeitungstätigkeit findet ausschließlich innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums statt. Der Auftragnehmerin ist jede Verlagerung der Verarbeitungstätigkeit oder Übermittlung der davon betroffenen Daten in ein Drittland nur gestattet, wenn die Auftraggeberin dazu ihre Zustimmung vorab ausdrücklich in Textform erteilt hat und die für die Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder an internationale Organisationen nach Art. 44 ff. DSGVO vorgeschriebenen Bedingungen eingehalten sind. Die Parteien werden in einem solchen Fall vor der Verlagerung bzw. Übermittlung gemeinsam die Grundlagen prüfen und in einer geeigneten Dokumentation festlegen, nach denen das durch die Datenschutzgrundverordnung gewährleistete Schutzniveau gewahrt wird (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission nach Art. 45 DSGVO oder sonstige geeignete Garantien nach Art. 46 DSGVO).

1.5 Außerhalb der Betriebsstätte der Auftragnehmerin findet folgende Datenverarbeitung statt an folgenden Orten statt:

- Die Auftragnehmerin erlaubt ihren Mitarbeitern die Arbeit aus dem Home-Office. Hierfür gelten bei der Auftragnehmerin Regelungen zum Datenschutz, auf deren Einhaltung sich die Mitarbeiter verpflichtet haben.
- Bei den Unterauftragnehmern an den Standorten, die alle in Anhang 2 benannt sind.

2. Art und Zweck der Verarbeitung

2.1 Für die Durchführung des Nutzungsvertrages mit der Auftraggeberin ist der Zugriff auf personenbezogene Daten notwendig.

2.2 Die Zwecke der Auftragsverarbeitung sind in **Anhang 1** benannt. Die Auftragsverarbeitung erfolgt nur für die Zwecke der Durchführung des Nutzungsvertrages mit der Auftraggeberin; eine Verwendung für andere Zwecke erfolgt nicht. Den Mitarbeitern der Auftragnehmerin ist es untersagt, geschützte personenbezogene Daten zu einem anderen als dem zur jeweiligen rechtmäßigen Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Die Auftragnehmerin hat keine eigene Entscheidungsbefugnis über den Umgang mit den Daten und bewahrt diese so auf, wie von der Auftraggeberin bestimmt.

3. Art der personenbezogenen Daten und Kategorien betroffener Personen

3.1 Die Arten der personenbezogenen Daten, die von der Datenverarbeitung durch die Auftragnehmerin betroffen sind, sind in **Anhang 1** aufgelistet.

3.2 Die Personengruppen, die zum Kreis der durch die Verarbeitung betroffenen Personen gehören, sind in **Anhang 1** aufgelistet.

4. Rechte und Pflichten der Auftraggeberin

4.1 Die Prüfung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung und die Wahrung der Rechte der Betroffenen obliegen stets der Auftraggeberin. Die Auftraggeberin übernimmt die ihr nach den Datenschutzbestimmungen obliegenden Meldepflichten in eigener Verantwortung (Art. 33, 34 DSGVO).

4.2 Die Auftraggeberin bestätigt mündlich erteilte Weisungen stets in Textform oder in einer zwischen den Parteien vereinbarten sonstigen elektronischen Form (z. B. Ticketing). Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes oder Verfahrensänderungen stimmt die Auftraggeberin vorab gemeinsam mit der Auftragnehmerin ab; die Parteien treffen hierzu eine entsprechende Festlegung in Textform.

4.3 Für die Auftraggeberin sind in **Anhang 1** genannten Personen gegenüber der Auftragnehmerin berechtigt, auftragsbezogene Weisungen zu erteilen.

4.4 Die Auftraggeberin wird die Auftragnehmerin über den Wechsel einer der nach Ziffer 4.3 dieses Vertrages benannten Personen in geeigneter Form informieren.

4.5 Die Auftraggeberin ist berechtigt, bei der Auftragnehmerin jederzeit die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen, der hier getroffenen vertraglichen Vereinbarungen und erteilter Weisungen zu

überprüfen. Die Überprüfung hat grundsätzlich durch vorherige Anmeldung zu erfolgen. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte und der von der Auftraggeberin beauftragte Prüfer erhalten im Rahmen der Überprüfung auch Zutritt zu den Räumlichkeiten der Auftragnehmerin, in denen die vereinbarte Verarbeitung für die Auftraggeberin stattfindet, insbesondere zu den entsprechenden Softwareapplikationen, Serverräumen, zur Betriebssoftware und den sonstigen für die Verarbeitung im Auftrag genutzten IT-Systemen. Die Auftragnehmerin kann diesem Kontrollrecht der Auftraggeberin durch Übermittlung eines jährlichen Datenschutzberichts oder genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO) oder eines genehmigten Zertifikats oder Datenschutzsiegels oder Datenschutzprüfzeichens im Sinne von Art. 42 DSGVO genügen. Das gleiche gilt für die Auswahl und Erstmalige Überprüfung der Auftragnehmerin vor Aufnahme der vorliegend vereinbarten Verarbeitungstätigkeit.

4.6 Die Auftraggeberin vergütet der Auftragnehmerin in Höhe der für die Leistungserbringung vereinbarten üblichen Vergütung diejenigen Aufwände, die der Auftragnehmerin durch die Überprüfung der Auftraggeberin nach Ziffer 4.5 dieses Vertrages entstehen.

4.7 Ein Recht zur Herausgabe der im Auftrag verarbeiteten Daten bzw. im Auftrag entstandenen Datenbestände steht der Auftraggeberin erst mit Beendigung des Nutzungsvertrages bzw. dieser Auftragsvereinbarung zu. Die für die Herausgabe entstehenden Kosten hat die Auftraggeberin gesondert nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen der Auftragnehmerin zu vergüten. Der Auftragnehmerin steht jederzeit ein Zurückbehaltungsrecht (§§ 273, 320 BGB) an den im Auftrag verarbeiteten Daten bzw. im Auftrag entstandenen Datenbeständen zu.

5. Weitere Rechte und Pflichten der Auftragnehmerin

5.1 Die in **Anhang 1** genannten Personen sind für die Auftragnehmerin befugt, die Weisungen der Auftraggeberin entgegenzunehmen.

5.2 Die Auftragnehmerin wird die in Ziffer 3 bzw. **Anhang 1** dieses Vertrages genannten personenbezogenen Daten nur nach dokumentierter Weisung der Auftraggeberin verarbeiten, berichtigen, löschen oder sperren. Sie wird die Auftraggeberin nach Möglichkeit bei der Erfüllung der Pflichten zu den Rechten betroffener Personen (Art. 12 bis Art. 23 DSGVO) unterstützen. Soweit eine betroffene Person sich unmittelbar an die Auftragnehmerin zwecks Berichtigung oder Löschung der eigenen personenbezogenen Daten wenden sollte, wird die Auftragnehmerin dieses Ersuchen unverzüglich an die Auftraggeberin weiterleiten.

5.3 Die Auftragnehmerin führt ein eigenes Verzeichnis über die Verarbeitungstätigkeit. Sie wird an der Erstellung von Verzeichnissen über die Verarbeitungstätigkeit und Datenschutz-Folgenabschätzungen der Auftraggeberin mitwirken und der Auftraggeberin die dafür benötigten Informationen – soweit möglich und bei der Auftragnehmerin vorhanden – bereitstellen. Darüber hinaus wird die Auftragnehmerin die Auftraggeberin im Umfang der der Auftragnehmerin zur Verfügung stehenden Informationen auch bei der Einhaltung der Pflichten unterstützen, die der Auftraggeberin nach Art. 32 bis Art. 36 DSGVO zukommen. Dies gilt insbesondere für die Meldungen an die Aufsichtsbehörde oder Benachrichtigungen der betroffenen Personen im Falle von Datenschutzverletzungen oder für die Konsultationen der Aufsichtsbehörde im Falle von hohen Verarbeitungsrisiken als Ergebnis der Datenschutz-Folgenabschätzungen.

5.4 Alle Unterlagen und/oder Datenträger und/oder Datenbestände mit personenbezogenen Daten der Auftraggeberin wird die Auftragnehmerin so verwahren, dass sie von denjenigen weiterer Kunden der Auftragnehmerin getrennt und vor der Kenntnis bzw. dem Zugriff Unbefugter geschützt sind. Soweit möglich, wird die Auftragnehmerin den Eingang und Ausgang dokumentieren.

5.5 Die Auftragnehmerin hat die im **Anhang 1** genannte Person als betrieblichen Beauftragten für den Datenschutz ordentlich bestellt (Art. 37 DSGVO). Sollte dieser Datenschutzbeauftragte wechseln, wird die Auftragnehmerin die Auftraggeberin unverzüglich darüber unterrichten. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte ist im Unternehmen der Auftragnehmerin für die Einhaltung des Datenschutzes zuständig.

5.6 Die Auftragnehmerin wird die Auftraggeberin von auftragsbezogenen Störungen im Betriebsablauf, Verletzungen von Datenschutzbestimmungen (auch durch Weisungen der Auftraggeberin), Kontrollen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörden und anderen Unregelmäßigkeiten unverzüglich unterrichten. Die Auftragnehmerin unterstützt die Auftraggeberin bei der Erfüllung der Meldepflichten, die der Auftraggeberin im Fall von Datenschutzverletzungen nach den Datenschutzbestimmungen (Art. 33, 34 DSGVO) obliegen.

5.7 Macht eine betroffene Person oder ein Dritter einen Anspruch im Zusammenhang mit der vorliegenden Auftragsverarbeitung gegen die Auftragnehmerin oder die Auftraggeberin geltend, wird die Auftragnehmerin die Auftraggeberin mit den zur Verfügung stehenden Informationen unterstützen.

5.8 Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die Durchführung von Weisungen, die nach Ansicht der Auftragnehmerin Datenschutzbestimmungen verletzen, solange auszusetzen, bis die Auftraggeberin diese bestätigt oder geändert hat.

5.9 Die Auftragnehmerin wird es der Auftraggeberin ermöglichen, die der Auftraggeberin nach Ziffer 4.5 dieses Vertrages zustehenden datenschutzrechtlichen Kontrollrechte durchzuführen und wahrzunehmen.

5.10 Die Auftragnehmerin wird es ihren Mitarbeitern nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung der Auftraggeberin gestatten, Tätigkeiten für die Auftraggeberin aus dem häuslichen Büro (Home-Office)

zu erledigen. Die Zustimmung dazu gilt mit Unterzeichnung dieses Vertrages als erteilt. Im Falle einer solchen Tätigkeit wird die Auftragnehmerin sicherstellen, dass die Mitarbeiter Regelungen zum Datenschutz bei der Arbeit aus dem häuslichen Büro einhalten.

5.11 Für diejenigen Aufwände, die der Auftragnehmerin durch die Erbringung von Unterstützungs- oder Dokumentationsleistungen nach den vorstehenden Ziffern 5.2, 5.3, 5.6, 5.8 und 5.9 dieses Vertrages entstehen, steht der Auftragnehmerin einen Anspruch auf Zahlung der für die Leistungserbringung vereinbarten üblichen Vergütung zu.

6. Technische und organisatorische Maßnahmen

6.1 Die Auftragnehmerin hat im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages bereits nachweislich alle für den vorliegenden Auftrag nach Art. 32 DSGVO erforderlichen und angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) zur Datensicherheit getroffen, die die Auftraggeberin akzeptiert hat. Diese sind in **Anhang 3** zu diesem Vertrag im Einzelnen beschrieben und entsprechen dem nach Art. 32 Abs. 1 DSGVO geregelten Maßnahmenkatalog. **Anhang 3** zu diesem Vertrag wird hiermit Vertragsbestandteil.

6.2 Bei der Auswahl der konkreten TOM wird die Auftragnehmerin folgende Kriterien berücksichtigen:

- den Stand der Technik;
- die Implementierungskosten;
- die Art, den Umfang, die Umstände und die Zwecke der vorliegenden Verarbeitung;
- die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der von der Datenverarbeitung betroffenen natürlichen Personen.

6.3 Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, stets ein angemessenes Schutzniveau der getroffenen TOM zu gewährleisten. Bei der Auswahl der konkreten TOM nach Ziffer 6.2 dieses Vertrages gewährleistet die Auftragnehmerin ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau u. a. durch:

- Pseudonymisierung und Verschlüsselung der personenbezogenen Daten.
- Dauerhafte Sicherstellung von Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung.
- Wiederherstellung der Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und des Zugangs zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall.
- Ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der TOM.

6.4 Der Auftragnehmerin ist es gestattet, die einmal getroffenen konkreten TOM im Zuge des technischen Fortschritts und der Weiterentwicklung durch modernere TOM zu ersetzen, die den in Ziffern 6.2 und 6.3 dieses Vertrages vereinbarten Kriterien entsprechen und stets ein angemessenes Schutzniveau gewährleisten. Sollten die Prüfung oder ein Audit durch die Auftraggeberin oder eine andere akkreditierte Stelle einen solchen Anpassungsbedarf ergeben, werden die Parteien diesen einvernehmlich im geeigneten und angemessenen Umfang umsetzen. Alle Änderungen sind zu dokumentieren.

7. Geheimhaltung

7.1 Die Vertragsparteien verpflichtet sich gegenseitig, während der Laufzeit dieses Vertrages und für die Dauer von 1 (einem) Jahr nach Beendigung dieses Vertrages alle ihnen im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung bekannt gewordenen Informationen und Kenntnisse über die jeweils andere Partei, die Beschäftigten- und Kundendaten sowie Entwürfe, Konzepte, Methoden und/oder sonstige Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln.

7.2 Die der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Unterlagen bleiben Eigentum der betreffenden Partei und sind streng vertraulich zu behandeln. Sie dürfen ohne schriftliche Einwilligung der betreffenden Vertragspartei weder vervielfältigt, veröffentlicht, noch auf sonstige Weise Dritten zugänglich gemacht werden und dürfen nicht für einen anderen, als für den vereinbarten Zweck verwendet werden. Vertrauliche Unterlagen und/oder Daten sind nach Maßgabe dieses Vertrages und der Datenschutzbestimmungen gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern.

7.3 Ausgenommen von der Geheimhaltungspflicht sind nicht geschützte Ideen, Konzeptionen, Erfahrungen sowie Informationen, die einer Vertragspartei bereits vorab bekannt waren oder öffentlich bekannt oder offenkundig sind oder ohne Verschulden der Vertragspartei bekannt werden.

8. Verpflichtung zur Vertraulichkeit (Datengeheimnis)

8.1 Die Vertragsparteien werden personenbezogene Daten nur nach Maßgabe der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen erheben, verarbeiten und nutzen. Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung des Datengeheimnisses. Diese Verpflichtung bezieht sich auf alle Informationen bzw. Angaben zu einer identifizierten oder identifizierbaren natürlichen Person (Art. 4 Nr. 1 DSGVO). Sie gilt ohne Rücksicht darauf, ob die Parteien personenbezogene Daten automatisiert oder nicht automatisiert (manuell) verarbeiten.

8.2 Jede Partei wird die eigenen, zur Datenverarbeitung eingesetzten Mitarbeiter vor Durchführung der Arbeiten auf das Datengeheimnis verpflichten. Die eigenen Mitarbeiter sind über die einschlägigen Datenschutzbestimmungen in Kenntnis zu setzen und mit den sich daraus ergebenden besonderen Anforderungen an die Datensicherheit und den Datenschutz, insbesondere den nach dieser Vereinbarung geltenden Sorgfalts- und Geheimhaltungspflichten, vertraut zu machen.

8.3 Die Weitergabe personenbezogener Daten und/oder von sonstigen Informationen aus dem Bereich der

Auftraggeberin an Dritte ist der Auftragnehmerin verboten. Dies gilt auch, wenn und soweit eine Änderung oder Ergänzung der Daten erfolgt.

9. Inanspruchnahme weiterer Auftragsverarbeiter (Nachunternehmer)

9.1 Die Auftragnehmerin wird zur Erfüllung des Nutzungsvertrages weitere Auftragsverarbeiter (Nachunternehmer) nicht ohne die vorherige gesonderte oder allgemeine schriftliche Zustimmung der Auftraggeberin unterbeauftragen.

9.2 Die Auftraggeberin erteilt hiermit ihre allgemeine schriftliche Genehmigung für die in **Anhang 2** zu diesem Vertrag genannten weiteren Auftragsverarbeiter (Nachunternehmer), die die Auftragnehmerin in Anspruch nimmt. **Anhang 2** wird hiermit Vertragsbestandteil. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiters (Nachunternehmers) einzusetzen. Die von den weiteren Auftragsverarbeitern (Nachunternehmern) jeweils zu erbringenden Leistungsbeiträge sind im **Anhang 2** ebenfalls benannt.

9.3 Die Auftragnehmerin hat die im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiter (Nachunternehmern) sorgfältig ausgewählt. Sie wird mit den im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeitern (Nachunternehmern) einen Vertrag über die bestimmten Verarbeitungstätigkeiten abschließen, die diese für die und im Namen der Auftraggeberin durchführen sollen. Die Auftragnehmerin wird diese Verträge so gestalten, dass den im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeitern die Verpflichtungen nach diesem Vertrag auferlegt werden. Die im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiter haben der Auftragnehmerin versichert, insbesondere hinreichende Garantien dafür zu bieten, dass sie die zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen durchführen. Die Auftragnehmerin wird sich dem vorliegenden Vertrag entsprechende Kontroll- und Überprüfungsrechte von den im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeitern (Nachunternehmern) einräumen lassen.

9.4 Die Auftragnehmerin informiert die Auftraggeberin unverzüglich über jede beabsichtigte Änderung eines im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiters (Nachunternehmers). Soll ein neuer weiterer Auftragsverarbeiter (Nachunternehmer) hinzugezogen oder ein bisheriger ersetzt werden, wird die Auftragnehmerin, die in **Anhang 2** enthaltene Liste anpassen und der Auftraggeberin den geänderten **Anhang 2** mindestens zehn (10) Werktage vor der geplanten Hinzuziehung bzw. Ersetzung zukommen lassen. Die Auftraggeberin hat das Recht, gegen die Änderung innerhalb einer Frist von fünf (5) Werktagen Einspruch zu erheben. Wird der Einspruch nicht innerhalb der Frist geltend gemacht, verfällt das Recht auf Einspruch. Erhebt die Auftraggeberin wirksam Einspruch und kann die Auftragnehmerin ohne die Änderung bzw. den Einsatz des vorgeschlagenen weiteren Auftragsverarbeiters (Nachunternehmers) ihre Leistungen nicht erbringen, steht der Auftragnehmerin ein Recht zur fristlosen außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages und des Nutzungsvertrages zu.

9.5 Die im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiter (Nachunternehmers) erbringen ihre jeweiligen Leistungen innerhalb der EU bzw. des EWR. Sofern einer der im **Anhang 2** genannten weiteren Auftragsverarbeiter (Nachunternehmers) seine Leistungserbringung in ein Drittland außerhalb der EU bzw. des EWR verlagert, sorgt die Auftragnehmerin durch die nach den Datenschutzbestimmungen erforderlichen Maßnahmen für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Verarbeitung im Drittland.

9.6 Sofern Dritte für die Auftragnehmerin lediglich Nebenleistungen zur Unterstützung der Auftragsdurchführung gegenüber der Auftraggeberin erbringen, gelten diese Dritten nicht als weitere Auftragsverarbeiter. Dazu zählen alle Leistungen ohne Bezug zum Auftrag der Auftraggeberin, z. B. anonyme statistische Analyseleistungen, Post, Telekommunikationsleistungen, Transport, Logistik, Reinigungsleistungen etc. Die Auftragnehmerin wird jedoch auch bei solchen Nebenleistungen die datenschutzrechtlichen Vorgaben beachten und entsprechende vertragliche Vereinbarungen nebst Kontrollmaßnahmen treffen.

10. Dauer der Vereinbarung und Kündigungsfristen

10.1 Dieser Vertrag beginnt mit Abschluss des Nutzungsvertrages und hat die gleiche Laufzeit wie dieser. Eine davon abweichende Dauer dokumentieren die Parteien im **Anhang 1**. Zudem gelten die im Nutzungsvertrag getroffenen Kündigungsregelungen. Mit Beendigung des Nutzungsvertrages endet auch dieser Vertrag.

10.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung bleibt den Parteien unbenommen.

11. Pflichten bei Beendigung dieses Vertrages

11.1 Ohne Wissen der Auftraggeberin werden keine Vervielfältigungen ihrer Daten oder Datenbestände erzeugt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit diese zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind. Ausgenommen sind des Weiteren Daten oder Datenbestände, deren Archivierung zum Zwecke der Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

11.2 Mit Beendigung des Nutzungsvertrages wir die Auftragnehmerin der Auftraggeberin auch alle im Rahmen des Auftragsverhältnisses in ihren Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse und Datenbestände aushändigen oder nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeberin datenschutzgerecht dauerhaft löschen bzw. vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial sowie Datensicherungskopien. Das Protokoll über die dauerhafte Löschung bzw. Vernichtung wird die Auftragnehmerin unaufgefordert vorlegen. Dasselbe gilt

für nicht mehr benötigte Unterlagen bzw. Datenträger mit personenbezogenen Daten und/oder sonstigen Informationen aus dem Bereich der Auftraggeberin.

11.3 Auftragsbezogene Dokumentationen kann die Auftragnehmerin für die Auftraggeber gegen entsprechende Vergütung für die Dauer der geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufbewahren. Anderenfalls wird die Auftragnehmerin diese zu ihrer Entlastung bei Beendigung des Nutzungsvertrages übergeben.

11.4 Der Auftragnehmerin steht ein Anspruch auf Zahlung der für die Leistungserbringung vereinbarten üblichen Vergütung auch für diejenigen Aufwände zu, die der Auftragnehmerin im Zusammenhang mit der Beendigung des Nutzungsvertrages entstehen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder der elektronischen Form (mindestens E-Mail).

12.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, statt einer unwirksamen oder nichtigen Bestimmung solche zu vereinbaren, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommen. Das gleiche gilt, falls der Vertrag eine ergänzungsbedürftige Lücke enthalten sollte.

12.3 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG – Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980) ist ausgeschlossen.

12.4 Leistungsort für alle Leistungen und Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz der Auftragnehmerin.

Anhang 1: Einzelheiten der Auftragsverarbeitung

Bezeichnung d. Hauptvertrages	Weisungsbefugte und DSB AG	Weisungsempfänger und DSB AN	Gegenstand der Auftragsverarbeitung	Kategorien personenbezogener Daten	Kategorien betroffener Personen	Zweck der Datenverarbeitung	Dauer des Vertrages
Nutzungsvertrag	Sie sind verpflichtet uns Ihren Weisungsbefugten (m/w/d) und - falls zutreffend - Ihren Datenschutzbeauftragten (m/w/d) mitzuteilen (z. B. per E-Mail)	WB: Mika Hally DSB: Kathrin Siegmund datenschutz@superchat.de	− Einrichten des Nutzeraccounts für die Mitarbeiter der Auftraggeberin Bereitstellung der Messaging-Plattform „Superchat“ − Verarbeitung der personen-bezogenen Daten im Rahmen der Nutzung der Messaging-Plattform „Superchat“	Die persönlichen Daten, die über die Dienste verarbeitet werden, werden von der Auftraggeberin nach eigenem Ermessen bestimmt und kontrolliert und können die folgenden Kategorien von persönlichen Daten umfassen: − Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Interessenten und Kunden der Auftraggeberin − Name des Mitarbeiters und Kommunikationsi	− Kunden der Auftraggeberin, − Interessenten der Auftraggeberin, − Mitarbeiter der Auftraggeberin	− Speicherung, Nutzung und Weitergabe zum Zweck der Erbringung der Dienste − Support	Wie Nutzungsvertrag

				nhalte mit dem Interessenten und Kunden der Auftraggeberin			

Anhang 2: Liste der weiteren Auftragsverarbeiter (Nachunternehmer)

Firma, Anschrift	**Art und Zweck der Verarbeitung**	**Art der Daten**	**Kategorien der betroffenen Personen**
Twilio Inc., 375 Beale Street, Suite 300, San Francisco, CA	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der SMS-Dienste	– Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden der Auftraggeberin – Name des Mitarbeiters der Auftraggeberin und SMS-Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden der Auftraggeberin	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter der Auftraggeberin
Nylas, Inc., 944 Market St, San Francisco, CA	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der E-Mail-Dienste	– Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden der Auftraggeberin – Name des Mitarbeiters der Auftraggeberin und E-Mail-Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden der Auftraggeberin	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter der Auftraggeberin
Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg	Hosting	– Bestands-, Kontakt- und Kommunikations-daten der Kontakte und Kunden der Auftraggeberin – Name des Mitarbeiters und Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden der Auftraggeberin	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter der Auftraggeberin

360dialog GmbH, Torstraße 61, 10119 Berlin, Germany	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der WhatsApp Messenger Dienste	– Bestands-, Kontakt- und Kommunikations-daten der Kontakte und Kunden der Auftraggeberin – Name des Mitarbeiters der Auftraggeberin und Whats-App-Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden der Auftraggeberin	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter der Auftraggeberin
OneSignal, 201 South B Street, San Mateo, California 94401	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung von Benachrichtigungs-/Notifications-Diensten	– Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden der Auftraggeberin – Name des Mitarbeiters der Auftraggeberin und Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden der Auftraggeberin	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter der Auftraggeberin

Anlage 3

Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen der SuperX GmbH

1. Zusammenfassung der getroffenen Maßnahmen

1.	Pseudonymisierung / Verschlüsselung:
✘	Maßnahmen zu Verschlüsselungen von Dateianhängen in E-Mails, des E-Mail-Transports, von Webseiten (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
2.	Dauerhaftes Sicherstellen von: Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Belastbarkeit bei Systemen und Diensten:
✘	Die Vertraulichkeit ist durch die Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrolle gewährleistet (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
✘	Die Integrität ist gewährleistet durch eine Absicherung des gesamten Unternehmensnetzwerks mit Firewall, Mobile Device Management (MDM).
✘	Die Verfügbarkeit ist durch die Back-Ups gesichert (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
✘	Die Belastbarkeit ist durch ausreichende Speicherkapazität auf den eingesetzten Servern gewährleistet.
3.	Fähigkeit zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit der und des Zugangs zu personenbezogenen Daten bei einem Zwischenfall:
✘	Eine rasche Wiederherstellung ist über die Back-up-Bänder möglich.
✘	Eine Notstromversorgung des Serverraums sorgt für Ausfallsicherheit. (AWS)
4.	Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen u. organisatorischen Maßnahmen:
✘	Es findet ein automatisiertes, dauerhaftes Monitoring aller Systeme statt.
✘	Es findet eine jährliche Prüfung durch den/die Datenschutzbeauftragte/n statt.
✘	Es gibt jährliche Berichte über technische Ausfälle.
✘	Die Hardware wird regelmäßig ausgetauscht und gewartet.

2. Allgemeine organisatorische Maßnahmen

Maßnahmen, die die Unterweisung der Beschäftigten bei der SuperX GmbH im Umgang mit und Schutz von personenbezogenen Daten beschreiben.

Die SuperX GmbH hat die eingesetzten Beschäftigten zur Vertraulichkeit verpflichtet und über die rechtlichen Konsequenzen bei Zuwiderhandlung belehrt.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Organisatorische Maßnahmen	
✘	Über den Arbeitsvertrag sind Beschäftigte auf das Verbot des Verrats von Geschäftsgeheimnissen verpflichtet.
✘	Verpflichtung der Beschäftigten auf den vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten (Art. 28 Abs. 3 DSGVO).
✘	Es wurde ein/eine betriebliche/r Datenschutzbeauftragte/r (DSB) bestellt.
✘	Es gibt eine dokumentierte Systemkonfiguration.
✘	Eine Überprüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen findet in regelmäßigen Abständen statt.
✘	Die/der DSB wird bei Sicherheitsvorfällen eingebunden.
✘	Sicherheitsvorfälle werden dokumentiert.

3. Zutrittskontrolle

Maßnahmen, um Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen zu verwehren, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden.

Die nachfolgend genannten Maßnahmen kommen in Abhängigkeit zum Schutzbedarf im Rahmen des mehrstufigen Sicherheitszonenkonzeptes bei SuperX GmbH zum Einsatz.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Fenster-Vergitterung	✘	Schlüsselregelung (Schlüsselliste, Schlüsselausgabe)
✘	Manuelles Schließsystem	✘	Funktions- und rollenbasierte Zutrittsberechtigungen für Serverraum
		✘	Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal

4. Zugangskontrolle

Maßnahmen, um zu verhindern, dass Unbefugte Datenverarbeitungssysteme nutzen können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Authentifikation mit Benutzername / Passwort	✘	Passwortregelung (Mindestlänge, Komplexität, Gültigkeitsdauer, Sperrung/Löschung u.a.)
✘	Authentifikation mit biometrischen Verfahren (noch nicht flächendeckend)	✘	Sichere Aufbewahrung von Datenträgern (Sicherungsbänder, Festplatten etc.)
✘	Einsatz von Anti-Viren-Software	✘	Erstellen von personenbezogenen Benutzerprofilen
✘	Einsatz einer Software-Firewall	✘	Richtlinie für einen „Clean Desk“
✘	Verschlüsselung von Datenträgern in PC / Notebooks		
✘	Einsatz verschließbarer Entsorgungs-Behälter für Papier, Akten und Datenträger		
✘	Verschlüsselung des Transports der E-Mail		
✘	Verschlüsselung aller Webseiten		
✘	Verschlüsselung von E-Mail-Anhängen		
✘	Einsatz von VPN-Technologie (Engineering, Production Database)		
✘	Einsatz eines Aktenvernichters		

5. Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Administratoren haben unterschiedliche Aufgabengebiete	✘	Verfahren zum Entzug von Zugriffsberechtigungen
✘	Anzahl der Administratoren nach Aufgabengebiet auf ein Minimum begrenzt		

6. Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Es soll zudem überprüfbar und feststellbar sein, an wen (welche Stellen) personenbezogene Daten übermittelt werden sollen oder wurden.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen	
✘	Einsatz von VPN, Firewall (s. o).
✘	Verschlüsselung des Transports der E-Mail
✘	Verschlüsselung von E-Mail-Anhängen

7. Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen	
✘	Die eingesetzten IT-Systeme verfügen über eine Protokollierungsfunktion.

8. Auftragskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen von SuperX GmbH als Auftraggeber verarbeitet werden können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

✘	Sorgfältige Auswahl von Auftragnehmern und Unterauftragnehmern (insbesondere im Hinblick auf Datensicherheit).
✘	Auftraggeber prüft Dokumentation und Sicherheitsmaßnahmen bei dem Auftragnehmer vor Beginn der Datenverarbeitung.

9. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Aufbewahrung von Datensicherungen an einem sicheren, ausgelagerten Ort. (AWS)	✘	Vereinbarungen (SLA) zur Verfügbarkeit
✘	Klimatisierung der Serverräume.	✘	Konzept zur Sicherung und Wiederherstellung von Daten (Backup, Restore, Recovery) durch den Auftragnehmer.
✘	Feuerlöschgeräte in Serverräumen.		
✘	Rauchmelder in Serverräumen.		
✘	Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen.		
✘	Geräte zur Überwachung der Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen.		
✘	Überspannungsschutz.		
✘	Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)		
✘	Backups		
✘	Virenschutz		
✘	Spiegelung von Festplatten		

10. Trennungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf den Systemen der SuperX GmbH logisch und physikalisch getrennt nach den jeweiligen Datenbeständen der Kunden bzw. nach Mandanten.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Festlegung von Datenbankrechten.	✘	Trennung von Produktiv- und Testsystem.
		✘	Steuerung über Berechtigungskonzept

Gutachten WhatsApp Business API

Superchat

Lubberger Lehment

Kurzgutachten

Von: **Dr. David Weller, Lubberger Lehment, Hamburg**

Betreff: **Datenschutzrechtliche Beurteilung der WhatsApp Business API**

Datum: **12. Oktober 2022**

Die SuperX GmbH („Superchat") hat uns gebeten, die Nutzung der in Zusammenarbeit mit der 360dialog GmbH („360dialog") bereitgestellten WhatsApp Business API unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten zu bewerten.

I. Zusammenfassung

Nach unserer Einschätzung ermöglicht die von Superchat in Zusammenarbeit mit der 360dialog GmbH angebotene Nutzung der WhatsApp Business API Unternehmen eine datenschutzkonforme Nutzung des WhatsApp-Messengers.

II. Sachverhalt

- Superchat bietet eine Kommunikationsplattform an, die verschiedene Kommunikationskanäle in einer Weboberfläche bündelt. Zu diesen Kommunikationskanälen gehört unter anderem der WhatsApp-Messenger.

- Der WhatsApp-Messenger wird in der Europäischen Union von der WhatsApp Ireland Limited mit Sitz in Irland betrieben. Die WhatsApp Ireland Limited ist Teil des Meta-Konzerns. Die Nutzung des WhatsApp-Messengers setzt in der Standard- und der Business-Version voraus, dass Sender und Empfänger die WhatsApp-Applikation auf ihrem Endgerät installiert haben. Dabei werden die auf den jeweiligen Endgeräten lokal gespeicherten Kontaktinformationen automatisch an WhatsApp-Server in den USA übermittelt, um abzugleichen, welche der gespeicherten Kontakte ebenfalls WhatsApp nutzen. Diese Synchronisierung betrifft sämtliche Kontakte, d.h. auch solche, die WhatsApp nicht nutzen.

- Dient die Kommunikation nicht ausschließlich privaten Zwecken, unterliegt sie den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Für die automatisierte Übermittlung von Kontaktinformationen fehlt eine Rechtsgrundlage nach der DS-GVO; im Übrigen ist die Information der Betroffenen gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO nicht sichergestellt. Datenschutzbehörden (insbesondere der Länder Rheinland-Pfalz,

Nordrhein-Westfalen und Bayern) haben aus diesem Grund den Einsatz von WhatsApp für die geschäftliche Kommunikation in der Vergangenheit kritisch bewertet.

- WhatsApp erhebt bei der Kommunikation sogenannte Metadaten. Dazu gehören ausweislich der WhatsApp-Datenschutzrichtlinie (abrufbar unter https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea#privacy-policy-information-you-and-we-share) insbesondere Zeitpunkt, Häufigkeit und Dauer der Nutzung, Geräteinformationen (Hardware-Modell und Betriebssystem, Batteriestand, Signalstärke, App-Version, Informationen zum Browser und Mobilfunknetz sowie zu der Verbindung, der Mobilfunk- oder Internetanbieter, Sprache und Zeitzone, IP-Adresse, Informationen zum Gerätebetrieb) sowie allgemeine Standortinformationen (IP und Telefonvorwahl). Aus der Datenschutzrichtlinie ergibt sich, dass Metadaten mit anderen Unternehmen des Meta-Konzerns geteilt und für die Verbesserung und Entwicklung der Dienste genutzt werden. WhatsApp stützt diese Datenverarbeitung auf Art. 6 (1) lit. b) DS-GVO (Vertragserfüllung) sowie auf Art. 6 (1) lit. f) DS-GVO (berechtigtes Interesse). WhatsApp-Nutzer – einschließlich geschäftlicher Nutzer – haben keinen Zugriff auf Metadaten; WhatsApp stellt Nutzern auch keine Auswertungen auf Basis dieser Daten zur Verfügung.

- Die Kommunikationsinhalte sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. WhatsApp beschreibt die konkrete technische Umsetzung dieser Verschlüsselung in einer öffentlichen zugänglichen Dokumentation („WhatsApp Encryption Overview – Technical white paper", zuletzt aktualisiert im November 2021). Der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit des Landes Saarland hat die dort beschriebene Verschlüsselung überprüft und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass sie dem Stand der Technik entspricht und sicherstellt, dass WhatsApp von den Kommunikationsinhalten keine Kenntnis nehmen kann (Pressemitteilung vom 16.01.2020, abrufbar unter https://www.datenschutz.saarland.de/fileadmin/user_upload/uds/PM/2020/PM_WhatsApp.pdf).

- Neben der Standard- und der Business-Version bietet WhatsApp Unternehmen die Nutzung des WhatsApp-Messengers über die WhatsApp Business API an. Dabei handelt es sich um eine Schnittstelle, die von einem von WhatsApp zugelassenen Business Solution Provider („BSP") bereitgestellt wird. Die WhatsApp-Kommunikation mit Kunden oder Nutzern erfolgt in diesem Fall nicht über eine auf einem Endgerät installierte WhatsApp-Applikation, sondern über die technische Infrastruktur des BSP.

- Superchat nutzt für das Angebot der WhatsApp Business API die Dienste der 360dialog GmbH mit Sitz in Berlin. 360dialog ist ein offizieller BSP für die WhatsApp Business API.

  WhatsApp-Nachrichten werden verschlüsselt an 360dialog übertragen und anschließend Ende-zu-Ende verschlüsselt an die WhatsApp-Schnittstelle übermittelt.

  360dialog bietet ein Hosting entweder im Rechenzentrum des Kunden („on-premise") oder in zertifizierten Rechenzentren in der Europäischen Union. Die Kommunikationsinhalte werden nach Angaben von 360dialog nach Zustellung an den Empfänger, spätestens innerhalb von sieben Tagen, gelöscht. 360dialog ist Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DS-GVO und stellt einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 (3) DS-GVO bereit.

III. Einschätzung

1. Keine Synchronisierung von Kontaktdaten

Bei der Nutzung der WhatsApp Business API entfällt der Einsatz einer WhatsApp-Applikation auf einem Endgerät des Kunden. Dadurch kommt es nicht zu einer Synchronisierung von Kontaktdaten. Die zentrale Kritik der deutschen Datenschutzbehörden ist damit adressiert.

2. Kommunikationsinhalte auf Servern in EU gehostet

360dialog hat sich im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrages gegenüber Superchat verpflichtet, personenbezogene Daten ausschließlich auf Servern in der Europäischen Union bzw. dem Europäischen Wirtschaftsraum zu speichern. Eine rechtfertigungsbedürftige Drittlandübermittlung im Sinne von Art. 44 DS-GVO erfolgt in diesem Zusammenhang nicht.

Für die Datenverarbeitung durch 360dialog ist keine eigene Rechtfertigungsgrundlage erforderlich. Der Datenaustausch mit einem Auftragsverarbeiter ist keine Offenlegung durch Übermittlung im Sinne von Art. 4 Nr. 2 DS-GVO (BeckOK DatenschutzR, 41. Ed. 2022, Art. 28, Rn. 29 m.w.N.).

3. Metadaten

Nach unserer Einschätzung ist für die Verarbeitung von Metadaten ausschließlich WhatsApp verantwortlich. Gemäß Art. 4 Nr. 7 DS-GVO ist Verantwortlicher „die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder

gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet".

Die bloße Nutzung von WhatsApp durch Unternehmen begründet keine datenschutzrechtliche (Mit-)Verantwortlichkeit. Von einer Mitverantwortlichkeit ist nach den Grundsätzen, die der EuGH in den Entscheidungen „Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein" (C-210/16 vom 05. Juni 2018) und „Fashion ID" (C-40/17 vom 29. Juli 2019) entwickelt hat, nur dann auszugehen, wenn der Nutzer auf den Datenverarbeitungsvorgang aktiv einwirkt (C-210/16, Rz. 39) und zusammen mit dem Dienstanbieter gemeinsame übergeordnete Zwecke verfolgt, indem der von der einen Partei verfolgte wirtschaftliche Vorteil quasi „die Gegenleistung für" den von der anderen Partei „gebotenen Vorteil" bildet (C-40/17, Rz. 80).

Beides ist bei der Nutzung von WhatsApp nicht der Fall (vgl. BeckOK DatenschutzR, 41. Ed. 2022, Art. 26, Rn. 75 m.w.N.). Anders als beispielsweise beim Betrieb einer Facebook-Fanpage (durch Parametrierung) wirken Unternehmen, die WhatsApp nutzen, nicht auf die Datenverarbeitung ein. Auch die jeweils verfolgten Zwecke (Verarbeitung von Metadaten zur Verbesserung des Dienstes auf der einen, Durchführung der Kommunikation auf der anderen Seite) unterscheiden sich. Mit dieser Begründung hat auch der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit des Landes Saarland den Kommunen des Saarlandes den Einsatz der WhatsApp Business API gestattet (das ergibt sich aus der unter Ziff. II. verlinkten Pressemitteilung).

Lubberger Lehment
Rechtsanwälte Partnerschaft mbB
Theodorstraße 41a
22761 Hamburg
Tel. 040 / 81 95 14 80
Fax 040 / 81 95 14 82 2

Weitere Fragen?

Schreiben Sie uns an:
legal@superchat.de

Superchat