Vertrag über die Auftragsverarbeitung

gemäß Art. 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) – Fassung zum Ausdrucken

Version 2026-11 · Stand 07.11.2026

zwischen

Firma / Name des Verantwortlichen

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

Kundennummer (falls vorhanden)

E-Mail-Adresse

– nachfolgend „Auftraggeber“ –

und der

pronetic GmbH, Eschenbachstrasse 27, 74078 Heilbronn, vertreten durch den Geschäftsführer Gunther Stange – nachfolgend „pronetic“ –

Präambel

Der Auftraggeber nutzt Leistungen von pronetic (Hauptvertrag), bei denen pronetic personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet oder ein Zugriff auf solche Daten nicht ausgeschlossen werden kann. Dieser Vertrag regelt die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien nach Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die gewählten Leistungen und die Einzelheiten der Verarbeitung ergeben sich aus Anlage 1.

§ 1 Gegenstand, Anwendungsbereich und Rangfolge

(1) Gegenstand dieses Vertrags ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch pronetic im Auftrag des Auftraggebers im Rahmen der in Anlage 1 beschriebenen Leistungen. Er gilt für alle Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte von pronetic oder von pronetic eingesetzte Unterauftragsverarbeiter personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeiten oder ein Zugriff auf solche Daten nicht ausgeschlossen werden kann, einschließlich Wartung und Fernwartung.

(2) Nutzt der Auftraggeber weitere Leistungen von pronetic, bei denen personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, die in Anlage 1 aber nicht aufgeführt sind, gilt dieser Vertrag auch für diese Leistungen; Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich dann aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

(3) Soweit pronetic personenbezogene Daten für eigene Zwecke verarbeitet, insbesondere zur Anbahnung, Durchführung und Abrechnung von Verträgen, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder bei der Übermittlung von Daten der Domaininhaber an Registrierungsstellen, handelt pronetic als eigener Verantwortlicher; insoweit gilt dieser Vertrag nicht.

(4) Im Übrigen gelten der Hauptvertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von pronetic. Bei Widersprüchen geht dieser Vertrag in allen Fragen des Datenschutzes vor.

(5) Begriffe wie „personenbezogene Daten“, „Verarbeitung“, „Verantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“ und „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“ haben die Bedeutung nach Art. 4 DSGVO.

§ 2 Art, Zweck, Dauer und Ort der Verarbeitung

(1) Art und Zweck der Verarbeitung, die Arten personenbezogener Daten und die Kategorien betroffener Personen ergeben sich aus Anlage 1.

(2) Die Laufzeit dieses Vertrags richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrags bzw. der in Anlage 1 bezeichneten Leistungen. Die Pflichten aus diesem Vertrag gelten fort, solange pronetic personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet, insbesondere bis zur vollständigen Rückgabe bzw. Löschung (§ 11).

(3) Die Verarbeitung erfolgt grundsätzlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum. Eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers und nur, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss einschließlich des EU-US Data Privacy Framework oder EU-Standardvertragsklauseln). Die Weisung gilt für die Übermittlungen als erteilt, die in der Liste der Unterauftragsverarbeiter unter www.pronetic.de/dienstleister (Anlage 3) ausgewiesen sind.

§ 3 Weisungen

(1) pronetic verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers. Die Weisungen werden durch den Hauptvertrag und diesen Vertrag festgelegt und können vom Auftraggeber durch Einzelweisungen ergänzt oder geändert werden. Einzelweisungen erfolgen in Textform (z. B. per E-Mail) durch die in Anlage 4 benannten oder erkennbar vertretungsberechtigte Personen. Mündliche Weisungen in dringenden Fällen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich in Textform.

(2) Ist pronetic durch das Recht der Union oder eines Mitgliedstaats zu einer Verarbeitung verpflichtet, teilt pronetic dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO).

(3) Ist pronetic der Auffassung, dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, informiert pronetic den Auftraggeber unverzüglich. pronetic darf die Ausführung der Weisung aussetzen, bis der Auftraggeber sie bestätigt oder ändert. Offensichtlich rechtswidrige Weisungen muss pronetic nicht ausführen.

(4) Weisungen, die über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt; der dadurch entstehende Aufwand ist nach der jeweils gültigen Preisliste zu vergüten.

§ 4 Pflichten von pronetic

(1) pronetic verarbeitet die Daten nur im Rahmen der Weisungen und nicht für eigene Zwecke; insbesondere nutzt pronetic die Daten nicht für Werbung, Profilbildung oder das Training von KI-Modellen. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt; ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, und Daten, die zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten benötigt werden.

(2) pronetic gewährleistet, dass sich alle zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, mit den maßgeblichen Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht wurden und die Daten nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten (Art. 28 Abs. 3 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO). Die Verpflichtung gilt über das Ende der Tätigkeit hinaus.

(3) Freie Mitarbeiter, die pronetic wie eigene Beschäftigte in die Betriebsorganisation eingliedert – insbesondere indem sie ausschließlich auf von pronetic bereitgestellten oder kontrollierten Systemen und Zugängen nach Weisung von pronetic tätig werden und in Textform auf Vertraulichkeit, Datenschutz und gegebenenfalls § 203 StGB verpflichtet sind –, gelten als pronetic unterstellte Personen im Sinne von Art. 29 DSGVO. Andere externe Dienstleister mit Zugriff auf personenbezogene Daten setzt pronetic nur als Unterauftragsverarbeiter nach § 7 ein.

(4) pronetic trifft die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO (§ 8 und Anlage 2) und führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO.

(5) pronetic ist derzeit nicht zur Benennung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet (Art. 37 DSGVO, § 38 BDSG) und

hat keinen benannt; verantwortlich für den Datenschutz ist die Geschäftsführung. Ändert sich das, veröffentlicht pronetic die Kontaktdaten des Beauftragten in der Datenschutzerklärung unter www.pronetic.de/datenschutz. Ansprechpartner für alle Fragen zu diesem Vertrag ist in jedem Fall die in Anlage 4 genannte Stelle.

(6) pronetic informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollhandlungen und Maßnahmen von Aufsichtsbehörden sowie über Ermittlungen zuständiger Behörden, soweit sie die Verarbeitung im Auftrag betreffen und eine Information nicht gesetzlich untersagt ist.

(7) Verlangt eine Behörde oder ein sonstiger Dritter von pronetic Auskunft über Daten des Auftraggebers oder deren Herausgabe, prüft pronetic die Rechtmäßigkeit des Verlangens, verweist den Dritten, soweit zulässig, an den Auftraggeber und informiert den Auftraggeber unverzüglich, sofern dies nicht gesetzlich untersagt ist.

(8) pronetic überwacht die Einhaltung der Pflichten aus diesem Vertrag regelmäßig durch interne Kontrollen.

§ 5 Unterstützung des Auftraggebers

(1) pronetic unterstützt den Auftraggeber angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen (Art. 12 bis 22 DSGVO). Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an pronetic, leitet pronetic das Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiter und beantwortet es nicht selbst, es sei denn, der Auftraggeber weist dies an.

(2) pronetic unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der pronetic zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO (Sicherheit der Verarbeitung, Meldung und Benachrichtigung bei Datenschutzverletzungen, Datenschutz-Folgenabschätzung, vorherige Konsultation) und stellt die für sein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten erforderlichen Angaben zur Verfügung.

(3) Für Unterstützungsleistungen nach den Absätzen 1 und 2, die nicht auf einem Verstoß von pronetic gegen diesen Vertrag oder gegen Datenschutzrecht beruhen und über einen geringfügigen Aufwand hinausgehen, kann pronetic eine angemessene Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste verlangen.

§ 6 Meldung von Datenschutzverletzungen

(1) pronetic meldet dem Auftraggeber eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die Daten des Auftraggebers betrifft, unverzüglich, möglichst innerhalb von 24 Stunden, nachdem pronetic sie festgestellt hat. Die Meldung erfolgt in Textform an die in Anlage 4 genannte Benachrichtigungsadresse; fehlt eine Angabe in Anlage 4, gilt die E-Mail-Adresse, die der Auftraggeber pronetic für den Hauptvertrag mitgeteilt hat, als Benachrichtigungsadresse (nachfolgend einheitlich „Benachrichtigungsadresse“). Bei schwerwiegenden Vorfällen meldet pronetic zusätzlich telefonisch.

(2) Die Meldung enthält, soweit bekannt, insbesondere

a) eine Beschreibung der Art der Verletzung, möglichst mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen und Datensätze,

b) Name und Kontaktdaten einer Anlaufstelle für weitere Informationen,

c) eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung,

d) eine Beschreibung der ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung und zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

(3) Informationen, die nicht zugleich bereitgestellt werden können, reicht pronetic unverzüglich schrittweise nach.

(4) pronetic ergreift unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen und stimmt sich hierzu mit dem Auftraggeber ab. Meldungen an Aufsichtsbehörden und Benachrichtigungen betroffener Personen (Art. 33, 34 DSGVO) nimmt der Auftraggeber vor; pronetic gibt solche Erklärungen für den Auftraggeber nur nach dessen vorheriger Weisung ab.

(5) pronetic informiert den Auftraggeber außerdem unverzüglich über schwerwiegende Betriebsstörungen, die seine Daten betreffen, sowie über begründete Verdachtsfälle von Datenschutzverletzungen.

§ 7 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Auftraggeber erteilt pronetic die allgemeine Genehmigung, weitere Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter) hinzuzuziehen (Art. 28 Abs. 2 DSGVO). Genehmigt sind die Unterauftragsverarbeiter, die in der Liste unter www.pronetic.de/dienstleister (Anlage 3) in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung für die in Anlage 1 gewählten Leistungen oder für alle Leistungen aufgeführt sind. Die Liste nennt zu jedem Unterauftragsverarbeiter Name und Anschrift, die übertragene Tätigkeit, die Leistungen, für die er eingesetzt wird, den Ort der Verarbeitung und die Garantien bei einer Drittlandübermittlung; ihre Änderungshistorie weist jede Fassung mit Datum aus, sodass sich die bei Vertragsschluss gültige Fassung aus dem Vertragsdatum ergibt.

(2) pronetic informiert den Auftraggeber über jede beabsichtigte Hinzuziehung oder Ersetzung eines Unterauftragsverarbeiters mindestens 30 Tage vor dem geplanten Einsatz in Textform an die Benachrichtigungsadresse (§ 6 Abs. 1) und kündigt die Änderung zugleich unter www.pronetic.de/dienstleister an. Die Information enthält Name und Anschrift des Unterauftragsverarbeiters, die übertragene Tätigkeit, den Ort der Verarbeitung und gegebenenfalls die Garantien für eine Drittlandübermittlung.

(3) Der Auftraggeber kann der Änderung innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Information in Textform widersprechen, wenn ein wichtiger, insbesondere datenschutzrechtlicher Grund vorliegt; der Grund ist darzulegen. Widerspricht der Auftraggeber nicht fristgerecht, gilt die Änderung als genehmigt.

(4) Bei einem fristgerechten Widerspruch bemühen sich die Parteien um eine einvernehmliche Lösung. pronetic setzt den betreffenden Unterauftragsverarbeiter für die Daten des Auftraggebers nicht ein, soweit dies technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar ist. Andernfalls kann jede Partei die betroffenen Leistungen mit Wirkung zum geplanten Einsatzzeitpunkt außerordentlich kündigen; im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit danach werden anteilig erstattet.

(5) Ist ein Wechsel kurzfristig zwingend erforderlich (z. B. bei Insolvenz oder Betriebseinstellung eines Unterauftragsverarbeiters, bei Sicherheitsvorfällen oder behördlichen Anordnungen), darf pronetic die Frist nach Absatz 2 verkürzen und informiert den Auftraggeber dann unverzüglich unter Angabe der Gründe. Das Widerspruchs- und Kündigungsrecht nach den Absätzen 3 und 4 bleibt unberührt.

(6) pronetic wählt Unterauftragsverarbeiter sorgfältig aus, prüft vor der Beauftragung und danach regelmäßig, ob sie hinreichende Garantien für geeignete technische und organisatorische Maßnahmen bieten, und dokumentiert das Ergebnis. pronetic erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter vertraglich dieselben Datenschutzpflichten auf, die in diesem Vertrag festgelegt sind (Art. 28 Abs. 4 DSGVO). Auf Verlangen stellt pronetic dem Auftraggeber die wesentlichen Vertragsinhalte und Nachweise (z. B. Zertifikate) zur Verfügung; Geschäftsgeheimnisse dürfen geschwärzt werden.

(7) Kommt ein Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, haftet pronetic gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters (Art. 28 Abs. 4 Satz 2 DSGVO).

(8) Keine Unterauftragsverarbeiter im Sinne dieses Paragrafen sind Dritte, die pronetic für Nebenleistungen in Anspruch nimmt, ohne dass sie personenbezogene Daten des Auftraggebers im Auftrag verarbeiten, z. B. Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze, Post- und Kurierdienste, Reinigungs- und Bewachungsdienste. Vergabestellen für Domains (z. B. DENIC eG) handeln als eigene Verantwortliche. pronetic trifft auch insoweit angemessene Vorkehrungen zum Schutz der Daten.

§ 8 Technische und organisatorische Maßnahmen

(1) pronetic trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten (Art. 32 DSGVO). Die bei Vertragsschluss getroffenen Maßnahmen sind in Anlage 2 beschrieben.

(2) Die Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. pronetic darf sie anpassen, sofern das Schutzniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen dokumentiert pronetic; die jeweils aktuelle Fassung von Anlage 2 ist unter www.pronetic.de/tom abrufbar.

(3) Verarbeitet der Auftraggeber besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO), Daten über strafrechtliche Verurteilungen (Art. 10 DSGVO) oder Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, weist er in Anlage 1 darauf hin. Erfordert das Risiko zusätzliche Maßnahmen, vereinbaren die Parteien diese gesondert.

§ 9 Nachweise und Kontrollen

(1) pronetic stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten aus Art. 28 DSGVO und diesem Vertrag zur Verfügung. Der Nachweis kann insbesondere durch eine aktuelle Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, Selbstauskünfte, die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln (Art. 40 DSGVO), Zertifizierungen (Art. 42 DSGVO) oder Testate und Berichte unabhängiger Stellen erbracht werden (z. B. Zertifikate der Rechenzentrumsbetreiber nach ISO/IEC 27001).

(2) Der Auftraggeber darf Überprüfungen einschließlich Inspektionen selbst durchführen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer durchführen lassen, der nicht im Wettbewerb mit pronetic steht. Vor-Ort-Kontrollen sind mindestens 14 Tage vorher anzukündigen, finden während der üblichen Geschäftszeiten statt und dürfen den Betriebsablauf nicht unverhältnismäßig stören; außer bei konkreten Anhaltspunkten für einen Verstoß oder auf Verlangen einer Aufsichtsbehörde sind sie auf eine Kontrolle je Kalenderjahr beschränkt. Rechenzentren von Unterauftragsverarbeitern können nur nach deren Bedingungen und in der Regel durch Vorlage von Nachweisen nach Absatz 1 geprüft werden.

(3) Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten. Übersteigt der Aufwand von pronetic für Kontrollen einen Arbeitstag je Kalenderjahr, kann pronetic eine angemessene Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste verlangen, es sei denn, die Kontrolle ergibt einen erheblichen Verstoß von pronetic.

(4) pronetic arbeitet im erforderlichen Umfang mit der zuständigen Aufsichtsbehörde zusammen.

§ 10 Berufsgeheimnisträger (§ 203 StGB)

Dieser Paragraf gilt, wenn der Auftraggeber in Anlage 1 angegeben hat, dass er einer beruflichen Schweigepflicht unterliegt.

(1) Unterliegt der Auftraggeber einer beruflichen Schweigepflicht nach § 203 StGB (z. B. als Arzt, Zahnarzt, Psychotherapeut, Rechtsanwalt, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer), ist pronetic mitwirkende Person im Sinne von § 203 Abs. 3 Satz 2 StGB. pronetic ist darauf hingewiesen worden, dass sie sich nach § 203 Abs. 4 StGB strafbar machen kann, wenn sie ein fremdes Geheimnis unbefugt offenbart, das ihr bei der Ausübung oder bei Gelegenheit ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist.

(2) pronetic ist zur Verschwiegenheit verpflichtet und verschafft sich Kenntnis von fremden Geheimnissen nur, soweit dies zur Erfüllung des Vertrags erforderlich ist.

(3) pronetic darf weitere Personen zur Erfüllung des Vertrags heranziehen (Beschäftigte, freie Mitarbeiter, Unterauftragsverarbeiter nach § 7). pronetic verpflichtet diese Personen in Textform zur Verschwiegenheit und belehrt sie über die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung (§ 203 Abs. 4 Satz 2 Nr. 1 StGB).

(4) Dienstleistungen, die im Ausland erbracht werden, nimmt pronetic für geheimnisgeschützte Daten nur in Anspruch, wenn der dort bestehende Schutz der Geheimnisse dem Schutz im Inland vergleichbar ist.

(5) Dieser Paragraf dient zugleich der Erfüllung berufsrechtlicher Anforderungen an die Inanspruchnahme von Dienstleistungen (z. B. § 43e BRAO, § 62a StBerG, § 50a WPO, § 26a BNotO).

§ 11 Rückgabe und Löschung nach Vertragsende

(1) Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen löscht pronetic nach Wahl des Auftraggebers alle personenbezogenen Daten oder gibt sie zurück, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der

Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung besteht (Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO). Der Auftraggeber teilt seine Wahl bis spätestens zum Vertragsende in Textform mit.

(2) Die Rückgabe erfolgt durch Bereitstellung der Daten zum Abruf bzw. Export in gängigen Formaten (vgl. § 13 der AGB von pronetic) für mindestens 30 Kalendertage nach Vertragsende, bei einem Anbieterwechsel nach § 13 der AGB nach dem Ende des dortigen Übergangszeitraums. Danach oder nach Bestätigung des erfolgreichen Abrufs durch den Auftraggeber löscht pronetic die Daten innerhalb von weiteren 30 Tagen. Trifft der Auftraggeber keine Wahl, löscht pronetic die Daten nach Ablauf der Abruffrist.

(3) Daten in Sicherungskopien werden im Rahmen der regulären Rotationszyklen spätestens 90 Tage nach Vertragsende überschrieben bzw. gelöscht; bis dahin sind sie vor Zugriff geschützt und werden nicht mehr verarbeitet.

(4) Besteht eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht, schränkt pronetic die Verarbeitung ein und löscht die Daten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist.

(5) pronetic bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Verarbeitung dienen, darf pronetic entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufbewahren.

§ 12 Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, insbesondere für das Vorliegen einer Rechtsgrundlage, die Information der betroffenen Personen und die Wahrung ihrer Rechte, allein verantwortlich.

(2) Der Auftraggeber informiert pronetic unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung feststellt.

(3) Der Auftraggeber prüft, ob die in Anlage 2 beschriebenen Maßnahmen für die von ihm übertragenen Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten, und weist pronetic auf erhöhte Schutzanforderungen hin.

(4) Der Auftraggeber hält die Kontaktdaten in Anlage 4, insbesondere die Benachrichtigungsadresse, aktuell und stellt sicher, dass an diese Adresse gerichtete Mitteilungen zeitnah zur Kenntnis genommen werden.

§ 13 Haftung

(1) Für Schadensersatzansprüche betroffener Personen gilt Art. 82 DSGVO.

(2) Im Verhältnis der Parteien zueinander gelten die Haftungsregelungen des Hauptvertrags (insbesondere § 9 der AGB von pronetic) auch für Ansprüche aus diesem Vertrag, soweit gesetzlich zulässig. Haben die Parteien einen Schaden gemeinsam verursacht, haften sie im Innenverhältnis entsprechend ihrem Anteil an der Verantwortung (Art. 82 Abs. 5 DSGVO).

(3) Gegen eine Partei verhängte Geldbußen trägt diese Partei selbst.

§ 14 Laufzeit, Kündigung und Änderungen

(1) Dieser Vertrag gilt ab seinem Abschluss (§ 16) und endet mit der Beendigung des Hauptvertrags bzw. der letzten in Anlage 1 bezeichneten Leistung; § 2 Abs. 2 bleibt unberührt.

(2) Bei einem schwerwiegenden Verstoß von pronetic gegen diesen Vertrag oder gegen Datenschutzvorschriften kann der Auftraggeber diesen Vertrag und die betroffenen Leistungen des Hauptvertrags außerordentlich kündigen, wenn pronetic den Verstoß nicht innerhalb einer angemessenen Frist abstellt oder dem Auftraggeber ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist.

(3) Ändern sich die Leistungen, kann der Auftraggeber den Vertrag jederzeit über den Online-Generator unter www.pronetic.de/av-vertrag neu abschließen. Ein späterer AV-Vertrag zwischen denselben Parteien ersetzt diesen Vertrag.

(4) pronetic kann diesen Vertrag ändern, soweit dies zur Anpassung an geänderte rechtliche Anforderungen, an Entscheidungen von Aufsichtsbehörden oder Gerichten oder an Standardvertragsklauseln erforderlich ist und das Schutzniveau für die Daten nicht verringert wird. pronetic teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an die Benachrichtigungsadresse mit. Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb dieser Frist, gelten sie als genehmigt; auf diese Folge weist pronetic in der Mitteilung gesondert hin. Widerspricht der Auftraggeber, gilt der bisherige Vertrag fort.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Dieser Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform, die auch in einem elektronischen Format erfolgen kann (Art. 28 Abs. 9 DSGVO); die Textform genügt. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang.

(2) Werden personenbezogene Daten des Auftraggebers bei pronetic durch Pfändung, Beschlagnahme, ein Insolvenzverfahren oder sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet, informiert pronetic den Auftraggeber unverzüglich und weist alle Beteiligten darauf hin, dass die Verfügungsbefugnis über die Daten ausschließlich beim Auftraggeber als Verantwortlichem liegt.

(3) Die Parteien behandeln alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erlangten vertraulichen Informationen vertraulich; § 11 der AGB von pronetic gilt entsprechend.

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, Heilbronn.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; an ihre Stelle treten die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere Art. 28 DSGVO.

§ 16 Vertragsschluss

(1) pronetic bietet diesen Vertrag allen Kunden in der jeweils veröffentlichten Fassung an und hat ihm in dieser Fassung bereits zugestimmt; einer Unterschrift von pronetic bedarf es nicht. Der Vertrag kommt zustande, indem der Auftraggeber

a) ihn über den Online-Generator unter www.pronetic.de/av-vertrag abschließt und den Abschluss über den an die angegebene E-Mail-Adresse gesendeten Bestätigungslink bestätigt, oder

b) ihn unterzeichnet und pronetic übermittelt (z. B. als Scan per E-Mail an datenschutz@pronetic.de).

(2) Unabhängig davon gilt dieser Vertrag nach § 12 Abs. 3 der AGB von pronetic als vereinbart, sobald pronetic Leistungen erbringt, bei denen personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden. Auf Wunsch zeichnet pronetic den Vertrag gegen.

(3) Maßgeblich ist der Vertragstext in der Fassung, deren Versionskennung auf jeder Seite angegeben ist und die unter www.pronetic.de/av-vertrag veröffentlicht ist, ergänzt um die Angaben des Auftraggebers in den dafür vorgesehenen Feldern (Anlagen 1 und 4). Ergänzende Angaben in Freitextfeldern beschreiben die Verarbeitung und ändern die Regelungen dieses Vertrags nicht.

Abschluss

Der Auftraggeber schließt diesen Vertrag durch Unterzeichnung und Übermittlung an pronetic (z. B. als Scan an datenschutz@pronetic.de). pronetic hat dem Vertrag in dieser Fassung bereits zugestimmt (§ 16).

Ort, Datum	Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckbuchstaben, Funktion)

Für pronetic: Zustimmung erteilt durch pronetic GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Gunther Stange (§ 16 Abs. 1). Eine Unterschrift von pronetic ist nicht erforderlich.

Anlage 1 Gegenstand und Einzelheiten der Verarbeitung

1. Leistungen (Hauptvertrag)

Zutreffendes bitte ankreuzen. Die Beschreibungen gelten für jede angekreuzte Leistung.

- ☐ **Webhosting und Webspace** – Speicherplatz, Datenbanken und Server für Ihre Website
- ☐ **E-Mail-Hosting** – Postfächer, Webmail, Spam- und Virenschutz
- ☐ **Hosted Exchange** – E-Mail, Kalender, Kontakte und Synchronisation
- ☐ **Webdesign und Website-Erstellung** – Konzeption, Gestaltung, Programmierung, Migration
- ☐ **WordPress-Wartung und Website-Betreuung** – Updates, Backups, Sicherheit, Performance
- ☐ **IT-Support und Fernwartung** – Hilfe bei Störungen, Administration, Fernwartung
- ☐ **Online-Marketing, SEO und Bewertungs-Tool** – Suchmaschinen, Statistiken, Unternehmensprofile, Bewertungen
- ☐ **Beratung, Audit, Schulung und KI-Projekte** – Digital-Audit, Sicherheit, Datenschutzorganisation, KI

Leistung	Gegenstand und Art der Verarbeitung	Zweck
Webhosting und Webspace	Bereitstellung und Betrieb von Speicherplatz, Datenbanken und Serverinfrastruktur für Websites und Webanwendungen des Auftraggebers einschließlich DNS-Einrichtung, TLS-Zertifikaten, Server-Protokolldateien und Datensicherungen der Plattform. Vorgänge: Speichern, Bereitstellen zum Abruf, Sichern und Wiederherstellen, Protokollieren, Löschen.	Betrieb und Erreichbarkeit der Online-Angebote des Auftraggebers, Sicherheit und Störungsbeseitigung.
E-Mail-Hosting	Bereitstellung von E-Mail-Postfächern, Weiterleitungen und Webmail, Speicherung von Nachrichten, Spam- und Virenprüfung. Vorgänge: Empfangen, Speichern, Übermitteln, automatisiertes Prüfen (Spam/Schadsoftware), Löschen.	E-Mail-Kommunikation des Auftraggebers.
Hosted Exchange	Bereitstellung von Exchange-Postfächern mit E-Mail, Kalender, Kontakten und Aufgaben einschließlich Synchronisation mit Endgeräten sowie Spam- und Virenschutz. Vorgänge: Empfangen, Speichern, Synchronisieren, Übermitteln, automatisiertes Prüfen, Löschen.	E-Mail-Kommunikation und Organisation (Kalender, Kontakte) des Auftraggebers.
Webdesign und Website-Erstellung	Konzeption, Gestaltung, Programmierung und Einrichtung von Websites; Übernahme und Migration bestehender Inhalte; Einrichtung von Formularen, Shopsystemen und Schnittstellen; Tests. Vorgänge: Übernehmen, Speichern, Verändern (Migration), Testen, Löschen; Zugriff auf bestehende Systeme des Auftraggebers.	Erstellung und Inbetriebnahme der Website des Auftraggebers.
WordPress-Wartung und Website-Betreuung	Aktualisierung von Content-Management-System, Themes und Plugins, Datensicherungen, Sicherheits- und Verfügbarkeitsüberwachung, Firewall und Malware-Prüfung, Performance-Optimierung, Fehlerbehebung. Vorgänge: Speichern, Sichern, Wiederherstellen, Prüfen, Verändern (Updates), Löschen.	Sicherer und stabiler Betrieb der Website des Auftraggebers.
IT-Support und Fernwartung	Unterstützung bei Störungen und Fragen, Administration und Konfiguration von IT-Systemen, Endgeräten, Software und Netzwerken des Auftraggebers vor Ort oder per Fernwartung, einschließlich der Einrichtung und Verwaltung von Microsoft-365-Umgebungen (Tenants) des Auftraggebers als Cloud Solution Provider. Ein Zugriff auf gespeicherte Daten ist dabei nicht auszuschließen. Vorgänge: Einsehen bei der Fehleranalyse, Konfigurieren, Kopieren (z. B. bei Migrationen), Wiederherstellen, Löschen auf Weisung.	Störungsbeseitigung, Wartung und Betrieb der IT des Auftraggebers.

Leistung	Gegenstand und Art der Verarbeitung	Zweck
Online-Marketing, SEO und Bewertungs-Tool	Suchmaschinenoptimierung, Betreuung von Unternehmensprofilen sowie Werbe- und Analysekonten des Auftraggebers, Auswertung von Website-Statistiken, Bewertungsmanagement über das Bewertungs-Tool von pronetic sowie Versand von Newslettern und Kundeninformationen im Auftrag des Auftraggebers einschließlich der Verwaltung der Empfängerlisten über eine E-Mail-Marketing-Plattform. Vorgänge: Erheben, Speichern, statistisches Auswerten, Übermitteln (z. B. Versand von Bewertungsanfragen oder Newslettern auf Weisung), Löschen.	Verbesserung der Sichtbarkeit des Auftraggebers, Bewertungsmanagement und Kundenkommunikation.
Beratung, Audit, Schulung und KI-Projekte	Digital-Audits, Beratung zu IT-Sicherheit, Datenschutzorganisation und KI-Einsatz, Workshops und Schulungen sowie Einrichtung von KI-Anwendungen. Dabei kann Einblick in Systeme und Daten des Auftraggebers erfolgen. Vorgänge: Einsehen, Analysieren, Verarbeiten von Beispieldaten auf Weisung, Löschen.	Analyse, Beratung und Umsetzung im Auftrag des Auftraggebers.

2. Arten personenbezogener Daten

- ☐ Stamm- und Kontaktdaten (z. B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- ☐ Kommunikationsdaten und -inhalte (z. B. E-Mails, Anhänge, Nachrichten)
- ☐ Kalender-, Kontakt- und Aufgabendaten
- ☐ Vertrags-, Bestell- und Abrechnungsdaten
- ☐ Zahlungs- und Bankdaten
- ☐ Inhalte von Websites, Formularen und Anfragen
- ☐ Benutzerkonten und Zugangsdaten
- ☐ Nutzungs-, Protokoll- und Verbindungsdaten (z. B. IP-Adressen, Zeitstempel, Logdateien)
- ☐ Beschäftigtendaten (z. B. Name, Funktion, dienstliche Kontaktdaten, Fotos)
- ☐ Bewerberdaten
- ☐ Bild-, Video- und Tonaufnahmen
- ☐ Marketing- und Statistikdaten (z. B. pseudonyme Kennungen, Bewertungen)
- ☐ Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO, z. B. Gesundheitsdaten)
- ☐ Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten (Art. 10 DSGVO)

3. Kategorien betroffener Personen

- ☐ Kunden des Auftraggebers
- ☐ Interessenten und Anfragende
- ☐ Besucher und Nutzer von Websites und Online-Angeboten
- ☐ Registrierte Nutzer, Mitglieder und Abonnenten
- ☐ Beschäftigte des Auftraggebers (auch ehemalige)
- ☐ Bewerberinnen und Bewerber
- ☐ Lieferanten, Dienstleister und Geschäftspartner (Ansprechpartner)
- ☐ Kommunikationspartner (Absender und Empfänger von Nachrichten)
- ☐ Kurs- und Schulungsteilnehmende, Schülerinnen und Schüler
- ☐ Patienten, Mandanten oder Klienten
- ☐ Bewertende Personen

4. Ort und Dauer der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt in Deutschland bzw. in der EU/im EWR; Drittlandbezüge ergeben sich ausschließlich aus der in Anlage 3 bezeichneten Liste der Unterauftragsverarbeiter (§ 2 Abs. 3). Die Dauer entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags (§ 2 Abs. 2).

5. Berufsgeheimnis (§ 203 StGB)

☐ Der Auftraggeber unterliegt einer beruflichen Schweigepflicht nach § 203 StGB (§ 10 gilt). Berufsgruppe: _____

☐ Der Auftraggeber unterliegt keiner beruflichen Schweigepflicht nach § 203 StGB.

6. Ergänzende Angaben des Auftraggebers

Freitext (beschreibend; ändert die Regelungen dieses Vertrags nicht, § 16 Abs. 3)

Anlage 2 Technische und organisatorische Maßnahmen

Stand 06.11.2026 · Version 2026-11 · aktuelle Fassung: www.pronetic.de/tom

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

1.1 Zutrittskontrolle – Schutz vor unbefugtem Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen

- Hosting-, E-Mail- und Datenbankdaten der Kunden werden in Rechenzentren der Unterauftragsverarbeiter in Deutschland verarbeitet; weitere Verarbeitungsorte einzelner Unterauftragsverarbeiter, auch in Drittländern (z. B. Plattform für die Website-Wartung, KI-Dienste), ergeben sich aus Anlage 3. Die Rechenzentren verfügen nach eigenen Angaben über mehrstufige Zutrittskontrollen, Videoüberwachung, Einbruchmeldeanlagen, Protokollierung von Zutritten und Besucherregelungen; pronetic lässt sich entsprechende Nachweise (z. B. Zertifikate nach ISO/IEC 27001) vorlegen.
- In den Büroräumen von pronetic werden keine Server mit Kundendaten betrieben.
- Büroräume: verschlossene Türen außerhalb der Anwesenheit, dokumentierte Schlüsselvergabe, Besucher nur in Begleitung.

1.2 Zugangskontrolle – Schutz vor unbefugter Nutzung von Systemen

- Persönliche Benutzerkonten; keine gemeinsam genutzten Konten für Beschäftigte.
- Passwortrichtlinie (mindestens 12 Zeichen, keine Wiederverwendung); Zugangsdaten werden nur verschlüsselt abgelegt.
- Zwei-Faktor-Authentisierung für administrative Zugänge (Hosting-Verwaltung, Registrar, E-Mail-Verwaltung, Fernwartungskonto).
- Administrative Zugriffe auf Server nur über verschlüsselte Verbindungen (z. B. SSH mit Schlüsselauthentisierung, TLS).
- Automatische Bildschirmsperre; Festplattenverschlüsselung auf Notebooks und Arbeitsplatzrechnern.
- Aktuelle Betriebssysteme, Firewall und Virenschutz auf allen Endgeräten.
- Sperrung von Zugängen beim Ausscheiden von Beschäftigten oder freien Mitarbeitern.

1.3 Zugriffskontrolle – Zugriff nur auf die jeweils berechtigten Daten

- Berechtigungen nach dem Prinzip der minimalen Rechte (need to know); administrative Rechte nur für dafür vorgesehene Personen.
- Zugangsdaten von Kunden werden ausschließlich verschlüsselt und mit beschränktem Zugriff gespeichert und nur bei Bedarf genutzt.
- Protokollierung administrativer Zugriffe, soweit die eingesetzten Systeme dies unterstützen.
- Datenschutzgerechte Vernichtung von Datenträgern (nach DIN 66399) und Papierunterlagen.

1.4 Trennungskontrolle – getrennte Verarbeitung für unterschiedliche Zwecke

- Mandantentrennung: getrennte Hosting-Konten, Datenbanken und Postfächer je Kunde.
- Trennung von Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebungen; Testdaten werden, soweit möglich, anonymisiert oder pseudonymisiert.
- Trennung der Kundendaten von den eigenen Geschäftsdaten von pronetic.

1.5 Pseudonymisierung und Verschlüsselung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DSGVO)

- Verschlüsselte Übertragung (HTTPS/TLS für Websites, Verwaltungsoberflächen und Webmail; TLS für SMTP, IMAP und POP3).
- TLS-Zertifikate für alle betriebenen Websites.

- Fernwartung ausschließlich über Ende-zu-Ende-verschlüsselte Verbindungen.
- Pseudonymisierung bei Analysen und Tests, soweit für den Zweck möglich.

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

2.1 Weitergabekontrolle – Schutz bei Übertragung und Transport

- Übermittlung personenbezogener Daten ausschließlich über verschlüsselte Verbindungen.
- Keine Übermittlung von Zugangsdaten oder besonders schutzbedürftigen Daten per unverschlüsselter E-Mail oder Messenger.
- Mobile Datenträger werden nur verschlüsselt eingesetzt.

2.2 Eingabekontrolle – Nachvollziehbarkeit von Eingaben und Änderungen

- Nachvollziehbarkeit durch persönliche Benutzerkonten.
- Protokollierung durch die Hosting-Plattform (Server- und Zugriffsprotokolle) sowie, soweit verfügbar, Änderungsprotokolle der Anwendungen.
- Dokumentation von Wartungs- und Supporteinsätzen (Leistungsnachweise, Tickets).

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

3.1 Verfügbarkeitskontrolle – Schutz vor zufälliger Zerstörung oder Verlust

- Rechenzentren mit redundanter Strom- und Klimaversorgung, unterbrechungsfreier Stromversorgung, Notstrom sowie Brandmelde- und Löschtechnik (Unterauftragsverarbeiter).
- Regelmäßige Datensicherungen der Hosting-Plattform; zusätzliche Sicherungen im Rahmen gebuchter Wartungsleistungen auf der Hosting-Plattform in Deutschland; die Wartungsplattform von WPMU DEV speichert keine Datensicherungen.
- Regelmäßige Aktualisierung von Systemen und Anwendungen (Patch-Management).
- Schutz vor Schadsoftware, Spam- und Virenfilter für E-Mails, Schutz vor Überlastungsangriffen durch den Rechenzentrumsbetreiber.
- Überwachung der Verfügbarkeit betreuter Websites im Rahmen gebuchter Wartungsleistungen.

3.2 Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DSGVO)

- Dokumentierte Verfahren zur Wiederherstellung aus Datensicherungen; regelmäßige Wiederherstellungstests.
- Notfall- und Eskalationskontakte zu den Unterauftragsverarbeitern.
- Festgelegter Ablauf für Sicherheitsvorfälle einschließlich Meldung an betroffene Auftraggeber (möglichst innerhalb von 24 Stunden).

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO)

- Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DSGVO) und mindestens jährliche Überprüfung dieser Maßnahmen.
- Verpflichtung aller Beschäftigten und freien Mitarbeiter auf Vertraulichkeit und Datenschutz, bei Bedarf auch auf § 203 StGB; regelmäßige Sensibilisierung und Schulung.
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 DSGVO) bei der Einrichtung von Systemen.
- Prozess für Datenschutzverletzungen (Erkennen, Bewerten, Dokumentieren, Melden).

5. Auftragskontrolle

- Auftragsverarbeitungsverträge mit allen Unterauftragsverarbeitern; sorgfältige Auswahl und regelmäßige Prüfung der Nachweise.

- Dokumentierte Weisungen der Auftraggeber; Ausführung von Arbeiten nur im Rahmen des Auftrags.
- Fernwartung nur nach Freigabe durch den Auftraggeber im Einzelfall oder nach vereinbartem unbeaufsichtigtem Zugriff; Protokollierung der Verbindungen.
- Keine Verarbeitung personenbezogener Kundendaten in KI-Diensten Dritter, die nicht als Unterauftragsverarbeiter aufgeführt oder vom Auftraggeber angewiesen sind; keine Nutzung von Kundendaten zum Training von KI-Modellen.
- Regeln für mobiles Arbeiten: nur verschlüsselte Geräte, Sichtschutz, keine Ablage von Kundendaten auf privaten Geräten.

Anlage 3 Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Die genehmigten Unterauftragsverarbeiter ergeben sich aus der Liste unter www.pronetic.de/dienstleister in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung. Maßgeblich sind die Einträge, die dort in der Spalte „Eingesetzt für“ für die in Anlage 1 gewählten Leistungen oder für alle Leistungen aufgeführt sind.

Die Liste nennt zu jedem Unterauftragsverarbeiter Name und Anschrift, die übertragene Tätigkeit, die Leistungen, für die er eingesetzt wird, den Ort der Verarbeitung und die Garantien bei einer Drittlandübermittlung (§ 2 Abs. 3). Ihre Änderungshistorie weist jede Fassung mit Datum aus; die Liste kann dort auch als PDF gespeichert werden.

Änderungen kündigt pronetic nach § 7 Abs. 2 mindestens 30 Tage vorher an die Benachrichtigungsadresse (Anlage 4) an und veröffentlicht sie dort unter „Angekündigte Änderungen“; der Auftraggeber kann nach § 7 Abs. 3 widersprechen.

Anlage 4 Ansprechpartner und Kommunikation

Auftraggeber

Ansprechpartner (Name, Funktion)

Telefon

Benachrichtigungsadresse (E-Mail) für Datenschutzverletzungen, Änderungen der Unterauftragsverarbeiter und Änderungen dieses Vertrags (§§ 6, 7, 14)

Weitere weisungsberechtigte Personen (Name, E-Mail)

Datenschutzbeauftragter des Auftraggebers (falls benannt: Name, E-Mail)

pronetic

Ansprechpartner Datenschutz	Gunther Stange, Geschäftsführer
E-Mail	datenschutz@pronetic.de (auch für Weisungen und Meldungen)
Telefon	07131 5948771
Anschrift	pronetic GmbH, Eschenbachstrasse 27, 74078 Heilbronn