

# Zusätzliche Vertragsbedingungen

## Support-Richtlinien

des

mwbsc GmbH  
Schleißheimer Str. 39  
85748 Garching bei München

für

## DSB-Support Datenschutz-Support

### § 1 Allgemeines

Die folgenden zusätzlichen Vertragsbedingungen gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der **MWBSC GmbH** für alle Aufträge, Verträge, Lieferungen, Dienstleistungen, Beratungsleistungen und Geschäftsbeziehungen der **MWBSC GmbH** (im Folgenden *MWBSC* genannt) die Support-Leistungen eines DSB-Mandants in Anspruch nehmen. Die *MWBSC* erbringt im Rahmen dieses Service, die unter §3 genannten Leistungen gegen Entgelt. Abweichende oder zusätzliche Geschäftsbedingungen des Kunden sind für die GmbH nicht verbindlich, auch wenn die *MWBSC* im Einzelfall nicht widerspricht, außer die *MWBSC* erkennt diese schriftlich ausdrücklich an. In diesem Fall haben sie nur Geltung für den jeweiligen Einzelvertrag. Sonstige zwischen der *MWBSC* und dem Kunden getroffene Vereinbarungen bleiben hiervon unberührt. Die *MWBSC* erbringt ihre Leistungspflichten ausschließlich auf der Grundlage der individuellen vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden (Support-Service-Level-Vertrag, Leistungsbeschreibung), dieser zusätzlichen Vertragsbedingungen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GmbH.

### §2 Definitionen

Der **Ansprechpartner** (ASP) sind die vom Kunden benannten Personen, welche Datenschutz-Fragen stellen dürfen. Sind keine ASP definiert, so gelten Geschäftsführer, Prokuristen und Mitarbeiter mit mündlicher oder schriftlicher Handlungsvollmacht als berechtigt.

Eine **User-Help-Desk-Meldung** (UHD-Meldung) bezeichnet die Datenschutz-Frage oder Datenschutz-Vorfall des Kunden. Eine UHD-Meldung gilt als eingegangen, wenn der Kunde eine schriftliche Eingangsbestätigung mit Meldungsnummer von der mwbsc GmbH erhält. Alle UHD-Meldungen erhalten eine individuelle Meldungsnummer. Die Kommunikation zwischen Kunden und der MWBSC bei der Bearbeitung der UHD-Meldungen erfolgt elektronisch. Eine UHD-Meldung beinhaltet folgende Punkte:

- Meldungs-Titel
- Meldungs-Beschreibung
- Qualifizierung
- Priorität
- Kundennummer / Kundenname
- Ansprechpartner inkl. Telefon und E-Mail-Adresse

Die **Qualifizierung** einer UHD-Meldung kann in diesen Kategorien erfolgen:

- **Keine Qualifizierung möglich**
- **Datenschutz-Vorfall**
- **Datenschutz-Anfrage durch Betroffenen**
- **Datenschutz-Anfrage durch Behörde**
- **Datenschutzfrage**

**Reaktionszeit** wird als der Zeitraum definiert, innerhalb dessen die MWBSC mit der Bearbeitung zu beginnen hat. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der UHD-Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab. Die Reaktionszeit wird im Support-Service-Level-Vertrag festgelegt. Existiert kein Vertrag so gilt eine Reaktionszeit von 72 Stunden.

Die **Servicezeit** wird als der Zeitraum definiert, innerhalb dessen die MWBSC erreichbar ist und UHD-Meldungen bearbeitet. Der Zeitraum wird im Support-Service-Level-Vertrag festgelegt. Existiert kein Vertrag so gilt als Servicezeit Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr, außer an gesetzlichen deutschen oder bayerischen Feiertagen.

### § 3 Support-Leistungen

Gegen vereinbarten Entgelt werden innerhalb des Supports folgende Geschäftsvorfälle bearbeitet:

- **Datenschutz-Vorfall**  
sind Verstöße gegen den Datenschutz.
- **Datenschutz-Anfrage durch Betroffenen**  
sind Anfragen basierend auf den Betroffenenrechte nach DSGVO.
- **Datenschutz-Anfrage durch Betroffenen**  
sind Anfragen basierend auf den Betroffenenrechte nach DSGVO.
- **Datenschutz-Anfrage durch Behörde**  
sind Anfragen durch die Aufsichtsbehörde.
- **Datenschutzfrage**  
sind Fragen von Geschäftsführer, Prokuristen und Mitarbeiter zum Thema Datenschutz.

### § 5 Vergütung

Die Zahlungsmodalitäten sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MWBSC festgelegt, sofern keine abweichenden Vereinbarungen im Support-Service-Level-Vertrag vereinbart sind. Die Vergütung von Fahrtkosten, Fahrzeiten und Spesen werden zwischen der MWBSC und dem Kunden gesondert vereinbart.

Es gilt der in den zusätzlichen Vertragsbedingungen (Support-Service-Level-Vertrag) vereinbarten Stundensatz. Falls kein separater Vertrag geschlossen ist, gilt der bis dahin bereits vereinbarte Stundensatz. Wurde bis zum ersten Supportfall noch kein Stundensatz vereinbart, gilt der bis dahin berechnete Stundensatz der letzten Rechnung. Wurde bis zum ersten Supportfall noch keine Rechnung gestellt, gilt der Stundensatz von 125 Euro je Stunde.

## **§ 6 Ablauf**

Im Falle eines Datenschutz-Vorfalles, Anfragen von Betroffenen oder Behörden muss der Kunde dieses der MWBSC unter den bekannten Kommunikationsmöglichkeiten unverzüglich melden. Während der gesamten Dauer der Bearbeitung durch die MWBSC muss einer der Ansprechpartner für Rückfragen oder Mithilfe verfügbar sein.

Die Art und Weise der UHD-Meldung durch den Kunden ist unter §2 geregelt. Unvollständige oder unqualifizierte UHD-Meldungen können von der MWBSC zurückgewiesen werden, wenn die MWBSC aufgrund des Inhaltes der UHD-Meldung nicht in der Lage ist, die Meldung ordnungsgemäß zu bearbeiten.

Nach Eingang der UHD-Meldung wird die MWBSC die benannten Ansprechpartner beim Kunden auf dem vereinbarten Kommunikationsweg kontaktieren. Sollte keiner der vom Kunden genannten Ansprechpartner für die MWBSC erreichbar sein, gerät die MWBSC nicht mit ihrer Reaktionszeit in Verzug.

Die UHD-Meldung wird nach Eingang bei der MWBSC qualifiziert. Hierzu kann die MWBSC Rückfragen zur UHD-Meldung an die Ansprechpartner richten. Ist keiner der Ansprechpartner beim Kunden erreichbar, kann die MWBSC die UHD-Meldung weniger hoch qualifizieren und die MWBSC gerät nicht mit ihrer Reaktionszeit in Verzug. Während der Qualifikation der UHD-Meldung werden Umfang und die Art der Störung erfasst und schriftlich festgehalten. Die Qualifizierung erfolgt wie unter §2 beschrieben.

Der Kunde hat kein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitern der MWBSC.

## **§ 7 Kündigung**

Der DSB-Support ist an das DSB-Mandant bzw. an den DSB-Vertrag gebunden. Es gelten die Laufzeit- und Kündigungsbedingungen des jeweils geschlossenen Vertrag.

## **§ 8 Schlussbestimmungen**

Sollten einzelne Bestimmungen oder Klauseln in diesen zusätzlichen Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt. Die MWBSC und der Kunde sind verpflichtet, bei vollständiger oder teilweiser Unwirksamkeit einer Klausel eine neue, der unwirksamen Klausel wirtschaftlich so nahe wie möglich kommende Vereinbarung zu treffen.

**Stand: 01. Juni 2018**