

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Parteien

Verantwortlicher („Kunde“)

: die natürliche oder juristische Person, die das Angebot zur Nutzung der Plattform top elearning bestätigt.

Auftragsverarbeiter

: lubeca media GmbH, Einsiedelstraße 6, Halle 48, 23554 Lübeck (Betreiber der Plattform top elearning).

Gemeinsam „Parteien“.

Geltung durch Angebotsannahme

Mit Bestätigung des Angebots (z. B. schriftlich, per E-Mail oder digitaler Bestätigung) kommt dieser AVV zwischen dem Auftragsverarbeiter und dem Verantwortlichen zustande. Der AVV ist Bestandteil des Angebots und gilt neben den AGB für die Dauer der Bereitstellung der Plattform top elearning. Der Verantwortliche versichert, zur Annahme im Namen des Kunden berechtigt zu sein.

1. Gegenstand, Dauer, Zweck Verarbeitung personenbezogener Daten zur Bereitstellung und Betreuung der top elearning-Plattform, inkl. Nutzeranlage, Kursdurchführung, Fortschritts-/Nachweis-Tracking, Zertifikatserstellung sowie Support- und Störungsbearbeitung auf allen Kanälen (E-Mail, Telefon, Ticket-/Helpdesk-System, ggf. Remote-Support). Dauer: Vertragslaufzeit zzgl. der unten geregelten Löschrufen.

2. Art der Daten, Kategorien betroffener Personen Kontaktpersonen beim Kunden: Name, Vorname, Funktion, geschäftliche Kontaktdaten (E-Mail, ggf. Telefonnummer). Mitarbeitende des Kunden: Name, ggf. E-Mail, organisatorische Zuordnung (z. B. Logistik/Werkstatt), Kursdaten (Belegungen, Fortschritte, Testergebnisse), Zertifikatsdaten (Name, Firma, Abschlussdatum).

Supportdaten: Angaben aus Anfragen über alle Kanäle (z. B. Name, Anmeldeame, E-Mail, Telefonnummer), Ticket-/Kommunikationsinhalte, technische Metadaten/Logdaten (Zeitstempel, Nutzer-/System-IDs, Browser/Client), ggf. vom Kunden bereitgestellte Dateien/Screenshots. Besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO werden nicht angefordert und sollen nicht übermittelt werden.

3. Rollen, Weisungen Der Kunde ist Verantwortlicher; der Auftragsverarbeiter handelt ausschließlich auf dokumentierte Weisungen (dieser AVV, Angebot, Tickets/Supportaufträge). Keine eigenständige Nutzung der Daten.

4. Vertraulichkeit Alle beim Auftragsverarbeiter eingesetzten Personen (inkl. Support und Entwicklung) sind auf Vertraulichkeit verpflichtet; Zugriffe erfolgen strikt nach „Need-to-know“.

5. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) Zwei-Faktor-Authentifizierung, starke Passwörter, rollenbasierte Rechte, Protokollierung von Admin- und Support-Zugriffen, regelmäßige Updates/Backups, verschlüsselte Übertragung (z. B. TLS), gesicherte Administrator-/Remote-Zugänge (z. B. VPN/JIT), physische/organisatorische Zutritts-/Zugriffskontrollen, Trennung von Test und Produktion. Anpassungen sind zulässig, sofern das Schutzniveau nicht sinkt.

6. Speicherorte / Infrastruktur Moodle-Datenbank für top elearning: Hosting in Deutschland.

Zusätzliche Systeme: Kundenportal (SaaS) und Draxlr (SaaS-Dashboards) mit Verarbeitung außerhalb der EU (z. B. AWS). Für solche Übermittlungen setzt der Auftragsverarbeiter geeignete Garantien nach Kapitel V DSGVO ein (z. B. EU-Standardvertragsklauseln) und ergänzt bei Bedarf zusätzliche Maßnahmen. Eine aktuelle Liste der eingesetzten Systeme/Subprozessoren wird auf Anfrage bereitgestellt.

7. Unterauftragsverarbeiter und Subunternehmer/Entwicklungspartner Der Auftragsverarbeiter darf Unterauftragsverarbeiter einsetzen (z. B. Hosting, Helpdesk, Kundenportal, Draxlr, Programmier-/Entwicklungsdienstleister und Agenturen).

Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass

- gleichwertige Datenschutzpflichten (mind. gemäß diesem AVV) vertraglich auferlegt sind,
- Zugriffe auf Produktivdaten nur ausnahmsweise, zeitlich begrenzt, dokumentiert und freigegeben erfolgen (Ticket/Change-Freigabe),
- wo möglich Test-/Pseudodaten genutzt werden,
- bei Drittländern SCC/Angemessenheit gilt und zusätzliche Maßnahmen bewertet werden.

Der Kunde wird über wesentliche Änderungen informiert und kann aus wichtigem Grund widersprechen.

8. Supportverarbeitung (alle Kanäle) Supportdaten werden ausschließlich zur Fehleranalyse, Nutzerhilfe und Qualitätssicherung verarbeitet; Prinzipien Datenminimierung und Zweckbindung gelten. Remote-Zugriffe erfolgen nur nach Kenntnis/Beauftragung des Kunden und werden protokolliert. Aufbewahrung von Tickets/Logs: maximal zwölf Monate nach Abschluss des Vorgangs (oder kürzer, wenn vereinbart), sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen; vorzeitige Löschung auf Anweisung des Kunden möglich.

9. Passwort-Zurücksetzung (Self-Service)

Als Teil des Supports stellt der Auftragsverarbeiter auf der Website top elearning eine Self-Service-Funktion zum Zurücksetzen von Passwörtern bereit, die auf die vom Verantwortlichen bereitgestellten Unternehmens- und Personalaten zugreift. Beschäftigte identifizieren sich über Arbeitgeber- und Namensangaben und bestätigen den Reset; anschließend wird der Zugang wiederhergestellt. Vereinzelt sind Namensüberschneidungen oder Fehlbedienungen nicht auszuschließen; Vorgänge werden protokolliert und es gelten angemessene Schutzmaßnahmen. Der Verantwortliche kann die Einbindung seines Unternehmens in diese Funktion jederzeit durch kurze Mitteilung deaktivieren lassen.

10. Unterstützung des Verantwortlichen Angemessene Unterstützung bei Betroffenenrechten, Sicherheit, Datenschutz-Folgenabschätzungen; Sicherheitsvorfälle werden unverzüglich mit verfügbaren Informationen gemeldet.

11. Löschung und Rückgabe Nach Vertragsende: Rückgabe oder Löschung sämtlicher personenbezogener Daten inkl. Supporttickets/Backups nach Weisung des Kunden; Frist: spätestens dreißig Tage nach Vertragsende, soweit keine gesetzlichen Pflichten entgegenstehen.

12. Nachweise, Audits Bereitstellung notwendiger Informationen; Audits/Inspektionen nach angemessener Vorankündigung, Vertraulichkeit und Zumutbarkeit.

13. Haftung, Sonstiges Weitergehende Regelungen ergeben sich aus Hauptvertrag/AGB; bei Widersprüchen geht dieser AVV datenschutzrechtlich vor. Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieses AVV ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder nichtig sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder nichtigen Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken.

Kontakt Datenschutz Auftragsverarbeiter: lubeca media GmbH, Einsiedelstraße 6, Halle 48, 23554 Lübeck, kontakt@lubecamedia.de, Ole Koop