

## DSGVO: Serviceleistungen für Soft- oder Hardwaresysteme

Sehr geehrter Kunde der CSG Systems GmbH,

die Fragestellung, ob es sich bei Wartung und Prüfung von Soft- oder Hardwaresystemen um eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO handelt, wurde von Rechtsberatern, Datenschutzbeauftragten und anderen kompetenten Stellen intensiv behandelt.

Diesbezüglich hat der Bundesverband Informationswirtschaft **Bitkom** eine Bewertung durchgeführt und hierzu einen Leitfaden ([Begleitende Hinweise zur Auftragsverarbeitung](#))<sup>1</sup> herausgebracht.

Auszug aus diesem Leitfaden:

*„...Aufträge über Wartung oder Prüfung von IT-Systemen stellen keine Auftragsverarbeitung dar, sofern Gegenstand des Vertrages keine Datenverarbeitung ist, sondern allein auf die Supportleistung abzielt.*

*Nach DSGVO muss deswegen kein AV-Vertrag geschlossen werden.*

*Vielmehr müssen Wartung und Prüfung so organisiert und geregelt werden, dass die Daten (entsprechend den in Art.24 DSGVO festgelegten Pflichten des Verantwortlichen) angemessen geschützt sind...“*

Konkrete Beispiele, die laut Bitkom **keine** Auftragsverarbeitung darstellen, sind:

- Installation und Wartung von Netzwerken, Hardware, inkl. TK-Anlagen
- Pflege von Software wie Betriebssystemen, Middleware oder Anwendungen
- Parametrisieren von Software
- Programmentwicklungen, Programmanpassungen bzw. -umstellungen, Fehlersuche und Tests

Bei der Nutzung der o.g. Serviceleistungen der CSG Systems GmbH ist die Supportleistung Vertragsgegenstand.

**Somit besteht keine Notwendigkeit zum Abschluss eines AV-Vertrags.**

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

CSG Systems GmbH

Wolfgang Henkel  
geschäftsführender Gesellschafter

---

<https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/170515-LF-Auftragsverarbeitung-online.pdf>

CSG Systems GmbH • Haderslebener Straße 19 a • 25421 Pinneberg • Tel. +49 4101 5150-0 • Fax +49 4101 5150-49 • info@csg-systems.de • www.csg-systems.de  
Amtsgericht Pinneberg, HRB 10065 PI • USt.-Id-Nr. DE 283 690 548 • WEEE-Reg.Nr. DE 69125943 • Geschäftsführer Wolfgang Henkel, Herbert Werthner

Volksbank Pinneberg-Elmshorn eG IBAN DE47 2219 1405 0051 1729 10 • BIC GENODEF1PIN  
Commerzbank Nürnberg IBAN DE56 7604 0061 0540 1468 00 • BIC COBADEFFXXX