

Anlage 1 – Beschreibung der Auftragsverarbeitung

Stand: 04. September 2026

1. Gegenstand der Verarbeitung

1. Gegenstand der Auftragsverarbeitung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Bereitstellung und Nutzung der webbasierten Softwarelösung Flatwise zur digitalen Verwaltung und Organisation von Immobilien, Gebäuden, Einheiten, Mietverhältnissen und damit zusammenhängenden administrativen und wirtschaftlichen Vorgängen.
2. Die Verarbeitung umfasst nur jene Funktionen, die dem Kunden nach seinem jeweiligen Tarif und Leistungsumfang zur Verfügung stehen und von ihm tatsächlich genutzt oder aktiviert werden. Nicht bei jedem Kunden fallen daher sämtliche nachfolgend beschriebenen Datenkategorien oder Verarbeitungsvorgänge an.
3. Flatwise verarbeitet die Auftragsdaten ausschließlich zur Bereitstellung der vom Kunden genutzten Funktionen und nach Maßgabe des Hauptvertrags, des AVV sowie der dokumentierten Weisungen des Kunden.

2. Zwecke und Funktionsbereiche der Verarbeitung

Die Auftragsverarbeitung kann abhängig vom jeweiligen Leistungsumfang insbesondere folgende Funktionsbereiche umfassen:

a. Gebäude- und Einheitenverwaltung

Erfassung, Speicherung, Strukturierung und Verwaltung von Gebäude-, Grundstücks- und Einheitendaten sowie deren Verknüpfung mit Personen, Mietverhältnissen, Dokumenten, finanziellen Vorgängen, technischen Anlagen und sonstigen zugehörigen Informationen.

b. Mietverhältnisse und Mieter

Erfassung und Verwaltung von Mietern, Mitmietern und sonstigen einem Mietverhältnis zugeordneten Personen sowie von Vertrags-, Laufzeit-, Mietzins-, Kautions-, Verschreibungs-, Zahlungs-, Indexierungs-, Betriebs- und Heizkosteninformationen und sonstigen mietbezogenen Daten.

c. Kontakte und Adressbuch

Erfassung, Strukturierung und Verwaltung von Kontakten, insbesondere Eigentümern, Miteigentümern, Dienstleistern, Professionisten, Beratern und sonstigen Ansprechpartnern, einschließlich ihrer Zuordnung zu Immobilien, Einheiten, Dokumenten, finanziellen Vorgängen oder sonstigen Sachverhalten.

d. Dokumentenmanagement und Dokumentenverarbeitung

Hochladen, Speichern, Ordnen, Kategorisieren, Verknüpfen, Abrufen, Bereitstellen, Herunterladen, Teilen und Versenden von immobilienbezogenen Dokumenten.

Soweit die entsprechende Funktion genutzt wird, umfasst dies auch die automatisierte Auslese und strukturierte Verarbeitung von Dokumenteninhalten, insbesondere von Energieausweisen und anderen für eine automatisierte Verarbeitung freigegebenen Dokumentarten.

e. Finanzverwaltung, Mieten und Betriebskosten

Erfassung, Berechnung, Strukturierung und Auswertung von Einnahmen, Ausgaben, Mietforderungen, Zahlungseingängen, Kautionen, Betriebskosten, Heizkosten und sonstigen objekt- oder mietbezogenen finanziellen Informationen.

Hierzu können insbesondere automatisierte Berechnungen, Zuordnungen, Vorschreibungen, Indexierungen, Abrechnungsgrundlagen und Auswertungen gehören.

f. Bankanbindung und Mieteingangskontrolle

Soweit vom Kunden aktiviert, Abruf, Übernahme, Speicherung, Darstellung, Abgleich und Zuordnung von Bank- und Transaktionsinformationen zur Bereitstellung der Bankanbindung und Mieteingangskontrolle.

Hierbei können insbesondere verarbeitet werden:

- Kontostammdaten und Kontokennungen,
- Kontosalden,
- Transaktionen und Umsätze,
- Buchungs- und Wertstellungsdaten,
- Beträge,
- Zahlungsreferenzen,
- Namen oder Bezeichnungen von Zahlungspartnern sowie
- sonstige vom angebundenen Kontoinformationsdienst für die betreffende Funktion bereitgestellte Informationen.
- Die Bankanbindung erfolgt ausschließlich auf Veranlassung des Kunden über die hierfür vorgesehene externe Kontoinformationsschnittstelle. Die datenschutzrechtliche Rolle des jeweiligen externen Anbieters wird gesondert in den hierfür maßgeblichen Datenschutzinformationen beziehungsweise Anlage 3 berücksichtigt, soweit dieser als Unterauftragsverarbeiter tätig wird.

g. Kalender, Fristen und Aufgaben

Erfassung, Speicherung, Verwaltung, Anzeige und Verknüpfung von Terminen, Fristen, Aufgaben und Erinnerungen einschließlich darin enthaltener personenbezogener Angaben und Freitexte.

Dies kann auch systemseitig berechnete oder vorgeschlagene Fristen und Termine auf Grundlage bereits in Flatwise vorhandener Daten umfassen.

h. Kommunikation und Dokumentversand

Verarbeitung personenbezogener Daten zum vom Kunden veranlassten Versand von Nachrichten, Informationen oder Dokumenten an Mieter, Eigentümer, Kontakte oder sonstige vom Kunden bestimmte Empfänger.

Hierzu können insbesondere verarbeitet werden:

- Empfänger- und Kontaktdaten,
- Kommunikationsinhalte,
- Betreff- und Metadaten,
- Anhänge sowie
- technische Versandinformationen.

i. Berichte, Auswertungen und Kennzahlen

Zusammenführung, Berechnung und strukturierte Darstellung von Daten zur Erstellung von Berichten, Listen, Übersichten, Kennzahlen, Analysen und Exporten über Immobilienbestände, Mietverhältnisse, Finanzen und sonstige verwaltete Sachverhalte.

j. KI-gestützter Assistent „Walter“

Soweit Walter vom Kunden oder einem berechtigten Nutzer verwendet wird, verarbeitet Flatwise die für die jeweilige Anfrage erforderlichen Auftragsdaten insbesondere zur

- Interpretation der Nutzereingabe,
- Auswahl und Ausführung der innerhalb des Berechtigungsrahmens verfügbaren Abfragefunktionen,
- Bereitstellung der für die Anfrage erforderlichen Kontextinformationen,
- Zusammenführung und Aufbereitung von Abfrageergebnissen,
- KI-gestützten Formulierung einer Antwort sowie
- Vorbereitung eines Kalendereintrags, soweit diese Funktion verwendet wird.

Walter dient als unterstützende Auskunft-, Navigations- und Assistenzfunktion für den vom Kunden verwalteten Immobilienbestand. Eine von Walter vorbereitete Aktion mit schreibender Wirkung wird nur nach der hierfür vorgesehenen ausdrücklichen Freigabe durch den Nutzer ausgeführt.

Die Verarbeitung durch Walter wird in Abschnitt 7 näher beschrieben.

k. Support, Wartung, Sicherheit und Fehlerbehebung

Soweit dies zur Bearbeitung eines konkreten Supportfalls, zur Fehleranalyse, Wartung, Störungsbehebung oder Gewährleistung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit von Flatwise erforderlich ist, kann Flatwise Auftragsdaten im hierfür notwendigen Umfang verarbeiten oder auf diese zugreifen.

Solche Zugriffe erfolgen ausschließlich nach Maßgabe des AVV und der in Anlage 2 beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen.

l. Anonymisierung und Aggregation statistischer Informationen

Soweit nach Maßgabe des Hauptvertrags und des AVV vorgesehen, verarbeitet Flatwise Auftragsdaten auf dokumentierte Weisung des Kunden zur Erzeugung anonymisierter und aggregierter statistischer Informationen. Die hierfür erforderliche Verarbeitung personenbezogener Ausgangsdaten einschließlich Zusammenführung, Berechnung, Aggregation und Anonymisierung erfolgt bis zum Abschluss der wirksamen Anonymisierung innerhalb der Auftragsverarbeitung. Für eigene statistische Auswertungen, Benchmarking, Markt- und Trendanalysen, Studien sowie Produkt- und Qualitätsentwicklung verwendet Flatwise ausschließlich die daraus hervorgegangenen Informationen, sofern diese keiner bestimmten oder bestimmbar natürlichen Person mehr zugeordnet werden können. Die zugrunde liegenden personenbezogenen Auftragsdaten werden für diese eigenen Zwecke nicht verwendet.

m. Produktionsnahe technische Tests und Fehleranalyse

Soweit dies für produktionsnahe technische Fehleranalyse, Wiederherstellungsprüfungen, Release-Verifikation oder die Prüfung komplexer technischer Änderungen erforderlich ist, können Auftragsdaten ausnahmsweise in einer technisch getrennten Entwicklungs- oder Testumgebung verarbeitet werden.

Eine solche Verarbeitung erfolgt ausschließlich für den jeweils festgelegten technischen Zweck, nicht für eigene fachliche oder kommerzielle Zwecke von Flatwise und nur durch den hierfür erforderlichen beschränkten Personenkreis. Die betreffende Umgebung darf nicht als

dauerhaftes Parallelproduktsystem verwendet werden. Für diese Verarbeitung gelten die in Anlage 2 beschriebenen Sicherheits-, Zugriffs- und Löschmaßnahmen.

3. Art der Verarbeitung

Abhängig von den vom Kunden genutzten Funktionen kann die Verarbeitung insbesondere folgende Vorgänge im Sinne des Art. 4 Z 2 DSGVO umfassen:

- Erheben und Erfassen,
- Organisieren und Ordnen,
- Speichern,
- Strukturieren,
- Auslesen und Abrufen,
- Anzeigen und Bereitstellen,
- Verknüpfen und Zuordnen,
- Abgleichen,
- Berechnen und Auswerten,
- automatisiertes Verarbeiten und Ableiten,
- Ändern auf Veranlassung des Kunden,
- Übermitteln an vom Kunden bestimmte Empfänger oder zulässig eingesetzte Unterauftragsverarbeiter,
- Exportieren,
- Einschränken sowie
- Löschen.

Die Verarbeitung erfolgt abhängig von der jeweiligen Funktion fortlaufend während der Nutzung von Flatwise oder ereignisbezogen aufgrund einer Handlung, Konfiguration oder Anfrage des Kunden beziehungsweise eines berechtigten Nutzers.

4. Kategorien betroffener Personen

Abhängig von den vom Kunden eingebrachten Daten und genutzten Funktionen können insbesondere personenbezogene Daten folgender Personengruppen verarbeitet werden:

1. Mieter, Mitmieter und ehemalige Mieter;
2. Mietinteressenten und sonstige miet- oder wohnungsbezogene Kontaktpersonen;
3. Eigentümer und Miteigentümer von Immobilien oder Einheiten;
4. Verkäufer, Schenker, Erblasser und sonstige Personen, deren Daten im Zusammenhang mit Eigentums-, Erwerbs- oder Objektinformationen verarbeitet werden;
5. Dienstleister und Professionisten sowie deren Mitarbeiter oder Ansprechpartner;
6. Berater und sonstige Geschäftskontakte, insbesondere Steuerberater, Rechtsberater, Versicherungsvermittler und andere vom Kunden erfasste Ansprechpartner;
7. Zahlungspflichtige, Zahlungsempfänger und sonstige Personen, deren Daten in Banktransaktionen, Buchungen oder sonstigen Finanzvorgängen enthalten sind;
8. Personen, die in Dokumenten, Kommunikationsinhalten, Kalender-, Fristen- oder Aufgabendaten genannt werden;

9. Mitarbeiter, Bevollmächtigte und sonstige Nutzer des Kunden, soweit deren Daten im Rahmen kundenseitiger Prozesse und Zuordnungen als Auftragsdaten verarbeitet werden; sowie
10. sonstige natürliche Personen, deren personenbezogene Daten der Kunde im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung von Flatwise verarbeitet.

5. Kategorien personenbezogener Daten

Abhängig von der jeweiligen Nutzung können insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden:

a. Stamm- und Identifikationsdaten

Insbesondere Name, Vorname, Firmen- oder Geschäftsbezeichnung, interne Identifikations- und Zuordnungsdaten, Rollen und Funktionen sowie gegebenenfalls weitere vom Kunden erfasste Identifikationsdaten.

b. Kontaktdaten

Insbesondere Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und sonstige Kontakt- und Kommunikationsdaten.

c. Miet- und Vertragsdaten

Insbesondere Vertragsparteien, Vertragsbeginn und -ende, Befristungen, Kündigungs- und Vertragsinformationen, Mietzins und sonstige Entgeltbestandteile, Kautionen, Betriebskosten, Indexierungsinformationen, Vertragsstatus und Zuordnungen.

d. Objekt-, Eigentums- und Immobiliendaten

Insbesondere Gebäude- und Einheitenzuordnungen, Objektadressen, Eigentums- und Miteigentumsverhältnisse, Erwerbsdaten, Kaufpreise und Werte, Grundstücks- und grundbuchbezogene Informationen sowie technische und ausstattungsbezogene Angaben, soweit diese einen Bezug zu einer natürlichen Person aufweisen.

e. Finanz- und Abrechnungsdaten

Insbesondere Forderungen, Zahlungen, offene Posten, Einnahmen und Ausgaben, Betriebskosten, Heizkosten, Kautionen, Vorschreibungen sowie Buchungs- und Abrechnungsinformationen.

f. Bank- und Transaktionsdaten

Insbesondere Kontoinformationen und Kontokennungen, IBAN, Kontosalden, Transaktionsdaten, Beträge, Buchungsinformationen, Zahlungsreferenzen sowie Namen und Angaben von Zahlungspartnern.

g. Kommunikationsdaten

Insbesondere Nachrichten und sonstige Kommunikationsinhalte, Empfänger- und Absenderinformationen, Betreffzeilen, Anhänge und Versandinformationen.

h. Kalender-, Fristen- und Aufgabendaten

Insbesondere Termine, Titel, Beschreibungen und Freitexte, Fristen, Prioritäten, Bearbeitungsstatus sowie verknüpfte Personen und Objekte.

i. Dokument- und Inhaltsdaten

Personenbezogene Informationen, die in vom Kunden hochgeladenen, gespeicherten, analysierten, bereitgestellten oder versendeten Dokumenten und sonstigen Inhalten enthalten sind.

j. Nutzungs-, Berechtigungs- und Protokolldaten

Soweit diese als Auftragsdaten verarbeitet werden, insbesondere Nutzer- und Rollenbezüge, Berechtigungen, kundenseitig veranlasste Aktivitäten, Zeitstempel, technische Zuordnungen und Protokollinformationen.

Davon zu unterscheiden sind Account-, Vertrags-, Sicherheits- und sonstige Daten, die Flatwise für eigene Zwecke als Verantwortlicher verarbeitet. Diese fallen nicht unter die Auftragsverarbeitung.

6. Besondere Kategorien personenbezogener Daten und Daten nach Art. 10 DSGVO

1. Die bestimmungsgemäße Nutzung von Flatwise ist nicht auf die systematische Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 DSGVO ausgerichtet.
2. Aufgrund der Funktionen für Dokumente, Kommunikation und Freitexte kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass solche Daten vom Kunden insbesondere in
 - a. Dokumenten,
 - b. Freitextfeldern,
 - c. Kommunikationsinhalten,
 - d. Kalender- oder Aufgabeneinträgen oder
 - e. sonstigen eingebrachten Inhaltenverarbeitet werden. Hierzu können beispielsweise Angaben über die Gesundheit, eine Behinderung, religiöse Überzeugungen oder andere von Art. 9 DSGVO erfasste Umstände gehören.
3. Gleiches gilt für personenbezogene Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten gemäß Art. 10 DSGVO, soweit solche Informationen ausnahmsweise in vom Kunden eingebrachten Inhalten enthalten sind.
4. Der Kunde bleibt dafür verantwortlich, dass für die von ihm veranlasste Verarbeitung solcher Daten eine ausreichende datenschutzrechtliche Grundlage besteht und diese auf das erforderliche Maß beschränkt wird.
5. Flatwise berücksichtigt das erhöhte Schutzbedürfnis solcher Daten im Rahmen der in Anlage 2 beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen.

7. Besondere Beschreibung der Verarbeitung durch Walter

Für die Verarbeitung durch den KI-Assistenten Walter gelten ergänzend folgende Konkretisierungen:

1. Walter erhält keinen uneingeschränkten Zugriff auf den Datenbestand des Kunden. Daten werden ausschließlich über serverseitig definierte Funktionen und innerhalb der Berechtigungen des jeweils eingeloggteten Nutzers abgerufen.
2. Der tatsächlich verfügbare Funktions- und Datenzugriff wird zusätzlich durch die für Walter vorgesehenen Tool- und Berechtigungseinstellungen begrenzt.
3. Im Rahmen eines konkreten Walter-Vorgangs können insbesondere verarbeitet werden:
 - a. die Nutzereingabe,
 - b. ein temporärer Gesprächskontext des laufenden Vorgangs,
 - c. Informationen zum aktuellen Anwendungskontext,

- d. die für die Anfrage erforderlichen Ergebnisse freigegebener Abfragefunktionen sowie
 - e. die daraus erzeugte KI-Antwort.
4. Abhängig von der Anfrage können insbesondere Stamm-, Identifikations-, Miet-, Vertrags-, Finanz-, Objekt-, Eigentums-, Kalender-, Aufgaben- und Termindaten verarbeitet werden.
5. Dokumentinhalte, Dateien, Bankverbindungen und Kontotransaktionen sind im derzeitigen Go-live-Umfang nicht Bestandteil des Walter-Toolzugriffs.
6. Walter speichert keinen dauerhaften Chatverlauf. Der für die Bearbeitung einer Anfrage erforderliche Gesprächskontext wird nur temporär für den jeweiligen Nutzungsvorgang vorgehalten.
7. Walter trifft keine eigenständigen automatisierten Entscheidungen mit rechtlicher oder vergleichbar erheblicher Wirkung über betroffene Personen.
8. Walter führt im derzeitigen Go-live-Umfang keine autonome Änderung fachlicher Kundendaten allein aufgrund einer Chatnachricht aus. Soweit Walter einen Kalendereintrag vorbereitet, kann hierfür zunächst ein technischer Kalendervorschlag gespeichert werden. Der tatsächliche Kalendereintrag wird erst nach ausdrücklicher Bestätigung über den hierfür vorgesehenen gesonderten Freigabemechanismus angelegt.
9. Ein solcher Kalendervorschlag wird ausschließlich zur Bereitstellung der Vorschlags- und Freigabefunktion vorübergehend gespeichert und spätestens sieben Tage nach seiner Erstellung automatisch gelöscht, sofern er nicht bereits zuvor verarbeitet oder gelöscht wurde.
10. Für technische Protokollierungen und Sicherheitsdaten gelten die jeweils in Anlage 2 beziehungsweise den hierfür maßgeblichen internen Löschregeln beschriebenen Speicherfristen.

8. Dauer der Verarbeitung

1. Die Auftragsverarbeitung erfolgt für die Dauer des Hauptvertrags beziehungsweise so lange, wie Flatwise die jeweiligen Auftragsdaten zur vertragsgemäßen Bereitstellung der vom Kunden genutzten Leistungen verarbeitet.
2. Die bloße Beendigung eines entgeltlichen Tarifs beendet die Auftragsverarbeitung nicht, wenn das Kundenkonto insbesondere im Light-Tarif fortbesteht und Flatwise weiterhin Auftragsdaten für den Kunden verarbeitet.
3. Nach Beendigung der Auftragsverarbeitung richten sich Rückgabe, Export, weitere Vorhaltung und Löschung der Auftragsdaten nach § 10 des AVV.
4. Der Kunde kann innerhalb der dort vorgesehenen Rückgabephase von 30 Kalendertagen die Herausgabe seiner noch vorhandenen Auftragsdaten verlangen oder eine frühere Löschung verlangen, soweit keine gesetzliche Verpflichtung zur weiteren Speicherung entgegensteht.
5. Auftragsdaten in den derzeit bestehenden Datenbanksicherungen können bis zu ihrer regulären Löschung oder Überschreibung fortbestehen. Die Datenbank wird täglich gesichert; die Sicherungen werden derzeit rollierend für sieben Tage vorgehalten.
6. Kürzere Speicherfristen einzelner technischer Verarbeitungen, Protokolle oder Zwischenspeicher bleiben unberührt.

9. Rechte und Pflichten des Kunden

Die Rechte und Pflichten des Kunden ergeben sich aus dem Hauptvertrag und dem AVV.
Der Kunde bestimmt im Rahmen der bereitgestellten Funktionen insbesondere,

1. welche Auftragsdaten in Flatwise verarbeitet werden,
2. welche Personen und Nutzer Zugriff erhalten,
3. welche Funktionen und Schnittstellen verwendet werden,
4. welche Daten miteinander verknüpft werden,
5. welche Auswertungen oder Verarbeitungsvorgänge veranlasst werden sowie
6. wann Daten berichtigt, exportiert oder gelöscht werden.

Die Verantwortung des Kunden für die Rechtmäßigkeit der Auftragsdaten und seiner dokumentierten Weisungen bleibt unberührt.