

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art.28 DSGVO

1. Vertragsparteien

1.1 Auftraggeber (Verantwortlicher)

- Bezeichnung / Firmenname: _____
- Anschrift: _____
- Vertreten durch: _____
- (nachfolgend „Auftraggeber“ oder „Verantwortlicher“)

1.2 Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter)

- Bezeichnung / Firmenname: ADtention GmbH (CRM= ADtrack)
- Anschrift: In der Schmitte 12/4, 6700 Bludenz, Österreich
- Vertreten durch: Geschäftsführer Florian Torghele, Sandro Torghele
- (nachfolgend „Auftragnehmer“ oder „Auftragsverarbeiter“)

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer werden einzeln auch als „Partei“ und gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

2. Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

2.1 Gegenstand

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen im Bereich CRM, Marketing Automatisierung und Kommunikationstools unter der Marke „ADtrack“, basierend auf der Plattform von GoHighLevel/LeadConnector. Im Rahmen dieser Leistungen verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers.

2.2 Dauer

Dieser AVV gilt für die Dauer des zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrags (z.B. Nutzungsvertrag, Servicevertrag) über die Nutzung von ADtrack. Endet der Hauptvertrag, endet auch dieser AVV, sofern keine darüberhinausgehenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen bestehen.

3. Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten, betroffene Personen

3.1 Verarbeitungszwecke

- Kunden- und Kontaktmanagement (CRM)
- Versenden von Nachrichten (E-Mail, SMS, WhatsApp, etc.)
- Termin- und Kampagnenverwaltung
- Weitere Marketing- und Kommunikationsfunktionen nach Weisung des Auftraggebers

3.2 Art der personenbezogenen Daten

In der Regel:

- Kontakt- und Stammdaten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer etc.) •

Kommunikations- und Interaktionsdaten (z.B. Chatverläufe, Terminbuchungen) • Ggf.

weitere Datenkategorien nach Weisung des Auftraggebers (z.B. Tags, interne Notizen) 3.3

Kategorien betroffener Personen

- Kunden, Interessenten, Geschäftspartner des Auftraggebers
- Personen, deren Daten der Auftraggeber in das System einstellt (z.B. Leads, Newsletter Abonnenten, etc.)

Der Auftraggeber wird keine Daten besonderer Kategorien (Art.9 DSGVO) über das System verarbeiten, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart und die dafür erforderlichen Maßnahmen sind vereinbart.

4. Pflichten des Auftragnehmers

(Auftragsverarbeiters) 4.1 Weisungsgebundenheit

- Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der mit dem Auftraggeber geschlossenen Vereinbarung und nur nach dessen dokumentierten Weisungen (Art.29 DSGVO).
- Soweit der Auftragnehmer gesetzlich zu einer abweichenden Verarbeitung verpflichtet ist (z.B. durch nationales Recht), teilt er dies dem Auftraggeber vor der Verarbeitung mit, sofern dies nicht gesetzlich untersagt ist.

4.2 Vertraulichkeit

- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraut werden, sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

4.3 Sicherheit der Verarbeitung

- Der Auftragnehmer ergreift sämtliche erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) gemäß Art.32 DSGVO, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Hierzu zählen u.a. Verschlüsselung (TLS, AES-256), Zugriffsbeschränkungen (RBAC, 2-Faktor-Authentifizierung), Netzwerk Sicherheitsmechanismen (Firewalls, Intrusion Detection), regelmäßige Backups und Monitoring.
- Die konkreten TOM sind in Anhang 1 (Technische und organisatorische Maßnahmen) beschrieben.

4.4 Unterstützungspflichten

- Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Erfüllung von Betroffenenrechten (Art.12–23 DSGVO) sowie bei der Einhaltung von Art.32–36 DSGVO (Sicherheit, Meldepflichten, Datenschutz-Folgenabschätzung).
- Bei Anfragen betroffener Personen (z.B. Auskunft, Löschung) wird der Auftragnehmer den Auftraggeber informieren und die Durchführung von Löschungen oder Exporten nach dessen Weisung ermöglichen.

4.5 Meldung von Datenschutzverletzungen

- Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (Art.4 Nr.12 DSGVO) bekannt wird, die Daten des Auftraggebers betrifft. Diese Meldung enthält alle relevanten Informationen, um dem Auftraggeber ggf. eine Meldung an die Aufsichtsbehörde und ggf. die Information der betroffenen Personen zu ermöglichen.

4.6 Löschung und Rückgabe

- Nach Beendigung des Hauptvertrags löscht der Auftragnehmer sämtliche personenbezogenen Daten, sofern der Auftraggeber nicht vorab eine Datenherausgabe verlangt und keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen dem entgegenstehen.
- Die Löschung erfolgt gemäß den intern definierten Prozessen (z.B. automatisierte Lösch Workflows, manuelle Löschung der Accounts). Auf Wunsch kann der Auftraggeber den Nachweis der Löschung erhalten.

5. Pflichten des Auftraggebers (Verantwortlicher)

5.1 Rechtmäßigkeit der Verarbeitung

- Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die Erhebung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten rechtmäßig erfolgt und dass ggf. erforderliche Einwilligungen oder andere Rechtsgrundlagen (Art.6 DSGVO) vorliegen.
- Er führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Art.30 DSGVO.

5.2 Weisungen

- Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer alle Weisungen in schriftlicher oder elektronischer Form.
- Änderungen oder Erweiterungen dieser Weisungen sind ebenfalls schriftlich oder elektronisch mitzuteilen.

5.3 Kontrolle

- Der Auftraggeber überzeugt sich vor Beginn und während der Verarbeitung regelmäßig davon, dass die beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen eingehalten werden. Dies kann durch Einsichtnahme in Zertifikate, Audit Berichte oder ggf. vor Ort Prüfungen erfolgen (unter Wahrung der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftragnehmers).

6. Unterauftragsverhältnisse (Sub-Prozessoren)

6.1 Genehmigte Sub-Prozessoren

- Der Auftraggeber gestattet dem Auftragnehmer die Einschaltung von Unterauftragsverarbeitern („Sub-Prozessoren“), soweit dies für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist. Dazu gehören insbesondere:
 - GoHighLevel/LeadConnector (Plattform-Basis, inkl. Datenhosting)
 - Cloud-Infrastruktur: Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform (GCP)
 - Drittdienste (z.B. Mailgun, Twilio, Stripe, WAautoreply, Assistable.ai etc.), sofern im jeweiligen Leistungsumfang genutzt.

6.2 Einbindung weiterer Sub-Prozessoren

- Eine Aktualisierung der Sub-Prozessoren-Liste erfolgt durch die Adtention GmbH in einer öffentlich zugänglichen Übersicht auf der Seite: <https://www.adtrackcrm.com/subprozessoren>
- Diese Liste wird regelmäßig aktualisiert und an den Auftraggeber gesendet.
- Der Auftraggeber hat das Recht, gegen den Einsatz neuer Sub-Prozessoren aus berechtigten Datenschutzgründen Einwände zu erheben. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb angemessener Frist, gilt die Zustimmung als erteilt.

6.3 Pflichten der Sub-Prozessoren

- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Sub-Prozessoren sich ebenfalls vertraglich verpflichten, die hier festgelegten Datenschutzstandards einzuhalten (Art.28 Abs.4 DSGVO).

7. Internationale Datenübermittlungen

Werden Daten in ein Drittland außerhalb des EWR (z.B. USA) übertragen, so stellt der Auftragnehmer sicher, dass hierfür geeignete Garantien nach Art.44 ff. DSGVO bestehen (z.B. Standardvertragsklauseln, Zertifizierungen nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework, weitere Schutzmaßnahmen). Die jeweils aktuellen Verträge und Dokumente (z.B. Data Processing Agreement von GoHighLevel/LeadConnector) können auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

8. Haftung und Sonstiges

8.1 Haftung

- Die Haftung richtet sich nach den im Hauptvertrag getroffenen Regelungen.
- Soweit eine Mitverantwortung des Auftraggebers (Verantwortlicher) vorliegt (z.B. unrechtmäßige Weisung, fehlende Rechtsgrundlage), trägt der Auftraggeber einen entsprechenden Teil des Schadens.

8.2 Schriftformklausel

- Änderungen und Ergänzungen dieses AVV bedürfen der Schriftform bzw. Textform (E-Mail, elektronisch), soweit nicht strengere Formerfordernisse gelten. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

8.3 Salvatorische Klausel

- Sollten einzelne Bestimmungen dieses AVV unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine dem Zweck möglichst nahekommende, wirksame Regelung.

9. Schlussbestimmungen

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) ist integraler Bestandteil des Hauptvertrags (z.B. Nutzungs-/Lizenzvertrag) zwischen den Parteien. Bei Widersprüchen zwischen diesem AVV und anderen Vereinbarungen gehen die Regelungen dieses AVV in Bezug auf Datenschutz und Datenverarbeitung vor.

Anhang 1: Technische und organisatorische Maßnahmen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, mindestens folgende Maßnahmen umzusetzen und aufrechtzuerhalten. Eine detaillierte Beschreibung kann ggf. in einer separaten TOM-Liste erfolgen oder sich aus den jeweils aktuellen „Security & Compliance“-Dokumenten ergeben.

1. Zugriffskontrolle

- Einsatz von Berechtigungs- und Rollenkonzepten (RBAC)
- 2-Faktor-Authentifizierung für Admin-Zugänge
- Passwort-Hashing und sichere Passwortsrichtlinien

2. Zutrittskontrolle

- Hosting in zertifizierten Rechenzentren (AWS, GCP) mit physischen Sicherheitsmaßnahmen
- Zugang nur für autorisiertes Personal

3. Weitergabekontrolle

- Datenverschlüsselung bei Übertragung (TLS 1.2/1.3)
- Verschlüsselte Kommunikation mit Sub-Prozessoren

4. Speicher- und Zugriffsschutz

- AES-256 Verschlüsselung ruhender Daten (at rest)
- Logging und Monitoring von Zugriffen
- Regelmäßige Software-Updates/Patches

5. Trennungs- und Pseudonymisierungskonzepte

- Logische Mandantentrennung (Multi-Tenant-Architektur)
- Ggf. Pseudonymisierung/Anonymisierung, sofern vom Auftraggeber vorgesehen

6. Verfügbarkeitskontrolle und Wiederherstellbarkeit

- Tägliche Backups und redundante Systeme in unterschiedlichen Availability Zones
- Notfallkonzept und Disaster Recovery Pläne
- Kontinuierliches Monitoring (24/7)

7. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und

Evaluierung ◦ Regelmäßige Sicherheitsprüfungen, Penetrationstests

- Audits und interne Kontrollen
- Incident-Response-Prozesse, Meldungspflichten

Ort, Datum:

Für den Auftraggeber

Unterschrift:

_____ Name,

Funktion: _____

Stempel (optional):

Für den Auftragnehmer (ADtention

GmbH) Unterschrift:

_____ Name,

Funktion: _____

Stempel (optional):

(Ende des Auftragsverarbeitungsvertrags)