

## Bookflow Consulting

### Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

---

#### Data Processing Agreement gemäß Art 28 DSGVO — Version 1.0

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag („DPA“) ist Teil der zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarung (der „Hauptvertrag“, z. B. Einrichtung, Anpassung, Migration und Betreuung des CRM-Systems) und regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Bookflow Consulting im Auftrag des Kunden.

---

### Vertragsparteien

---

#### Verantwortlicher / Auftraggeber (Art 4 Nr. 7 DSGVO):

- Firma/Name: \_\_\_\_\_
- Anschrift: \_\_\_\_\_
- Vertretungsberechtigt: \_\_\_\_\_
- E-Mail: \_\_\_\_\_

(— nachfolgend „Verantwortlicher“ —)

#### Auftragsverarbeiter (Art 4 Nr. 8 DSGVO):

- Moritz Zeman, handelnd unter der Bezeichnung „Bookflow Consulting“
- Gölsdorfsgasse 3/5, 1010 Wien, Österreich
- E-Mail: hello@bookflowconsulting.com · Tel: +43 670 3016050
- Kleinunternehmer gemäß § 6 Abs 1 Z 27 UStG, nicht im Firmenbuch eingetragen

(— nachfolgend „Bookflow“ —)

Alle Begrifflichkeiten verstehen sich geschlechtsneutral. Bei Widersprüchen zwischen diesem DPA und dem Hauptvertrag gehen in datenschutzrechtlichen Fragen die Regelungen dieses DPA vor.

---

### 1. Definitionen

---

Es gelten die Begriffsbestimmungen der DSGVO. Insbesondere:

- **„Verantwortlicher“** — die Stelle, die über Zwecke und Mittel der Verarbeitung entscheidet (hier: der Kunde).
  - **„Auftragsverarbeiter“** — die Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet (hier: Bookflow).
  - **„Personenbezogene Daten“ / „Verarbeitung“ / „betroffene Person“** — im Sinne des Art 4 DSGVO.
  - **„Unterauftragsverarbeiter“** — ein von Bookflow zur Verarbeitung herangezogener weiterer Auftragsverarbeiter.
  - **„Standardvertragsklauseln (SCC)“** — die von der EU-Kommission gemäß Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914 erlassenen Klauseln für Drittlandübermittlungen.
- 

### 2. Verarbeitung personenbezogener Daten

---

**2.1 Rollen der Parteien.** Der Kunde ist Verantwortlicher, Bookflow ist Auftragsverarbeiter. Ist der Kunde selbst Auftragsverarbeiter eines Dritten, gilt Bookflow als dessen Unterauftragsverarbeiter; der Kunde stellt in diesem Fall sicher, dass die erforderlichen Weisungen des ursprünglich Verantwortlichen vorliegen.

**2.2 Weisungsgebundenheit.** Bookflow verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden (Textform/E-Mail genügt), einschließlich in Bezug auf Drittlandübermittlungen (Ziffer 9), es sei denn, Bookflow ist gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet. Hält Bookflow eine Weisung für rechtswidrig, informiert es den Kunden unverzüglich und darf die Ausführung bis zur Bestätigung aussetzen.

**2.3 Verantwortung des Kunden.** Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und die Zulässigkeit seiner Weisungen verantwortlich, insbesondere für eine gültige Rechtsgrundlage und die Information der betroffenen Personen.

**2.4 Details der Verarbeitung.** Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung, die Arten personenbezogener Daten sowie die Kategorien betroffener Personen ergeben sich aus **Anhang I**.

---

### 3. Rechte betroffener Personen

---

Wendet sich eine betroffene Person direkt an Bookflow, beantwortet Bookflow das Ersuchen nicht selbst, sondern leitet es unverzüglich an den Kunden weiter. Bookflow unterstützt den Kunden im Rahmen des technisch Möglichen bei der Erfüllung der Betroffenenrechte (Art 12-23 DSGVO).

---

### 4. Beschäftigte / Personal

---

**4.1 Vertraulichkeit.** Bookflow gewährleistet, dass zur Verarbeitung befugte Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind (Art 28 Abs 3 lit b, Art 29 DSGVO). Bookflow ist derzeit Einzelunternehmer ohne Mitarbeiter und unterliegt selbst dieser Verschwiegenheit; künftige Mitarbeiter werden vor Zugriff schriftlich verpflichtet.

**4.2 Zugriffsbeschränkung.** Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf das für die Leistungserbringung erforderliche Maß beschränkt.

---

### 5. Unterauftragsverarbeiter

---

**5.1 Genehmigung.** Der Kunde erteilt die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Bei Vertragsschluss sind die in **Anhang III** genannten Unterauftragsverarbeiter genehmigt.

**5.2 Benachrichtigung.** Bookflow informiert den Kunden rechtzeitig vorab über beabsichtigte Änderungen (Hinzuziehung/Austausch).

**5.3 Widerspruchsrecht.** Der Kunde kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund binnen 14 Tagen ab Benachrichtigung widersprechen.

**5.4 Weitergabe der Pflichten.** Bookflow verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter auf dieselben Datenschutzpflichten, wie sie in diesem DPA vereinbart sind, und haftet für deren Einhaltung wie für eigenes Handeln.

---

### 6. Sicherheit der Verarbeitung

---

**6.1 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs).** Bookflow trifft und erhält geeignete TOMs gemäß Art 32 DSGVO aufrecht. Einzelheiten in **Anhang II**.

**6.2 Nachweise / Überprüfungen.** Bookflow stellt dem Kunden die zum Nachweis der Einhaltung erforderlichen Informationen zur Verfügung und ermöglicht nach angemessener Vorankündigung, während der Geschäftszeiten und ohne Störung des Betriebs, Überprüfungen. Der Nachweis kann auch durch geeignete Dokumentation erbracht werden.

**6.3 Datenschutz-Folgenabschätzung.** Bookflow unterstützt den Kunden bei Bedarf im Rahmen des Zumutbaren bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung (Art 35 DSGVO).

---

## 7. Meldung von Datenschutzverletzungen

---

Bookflow meldet dem Kunden eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens innerhalb von **24 Stunden** nach Kenntnis, mit allen für eine Meldung nach Art 33/34 DSGVO erforderlichen Informationen, und unterstützt den Kunden bei dessen Melde- und Benachrichtigungspflichten.

---

## 8. Rückgabe und Löschung bei Vertragsende

---

Nach Beendigung des Hauptvertrags löscht Bookflow alle in seinem unmittelbaren Einflussbereich befindlichen personenbezogenen Daten des Kunden oder gibt sie – nach Wahl des Kunden – zurück, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Daten im CRM-Konto des Kunden selbst (Close) verbleiben beim Kunden. Die Löschung wird auf Verlangen bestätigt.

---

## 9. Drittlandübermittlung

---

Die eingesetzte CRM-Software (Close) wird von **Elastic Inc. (dba Close)** mit Serverstandort in den **USA** betrieben. Die damit verbundene Übermittlung personenbezogener Daten in die USA ist über die **Standardvertragsklauseln (SCC, EU-Beschluss 2021/914)** des Anbieters abgesichert (siehe **Anhang III**). Der Kunde ist hierüber informiert und weist die Übermittlung mit Abschluss dieses DPA an.

---

## 10. Haftung

---

Für die Haftung gilt Art 82 DSGVO. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen des Hauptvertrags (insbesondere die dort vereinbarte Haftungsbegrenzung), soweit datenschutzrechtlich zulässig.

---

## 11. Schlussbestimmungen

---

Änderungen bedürfen der Textform. Ist eine Bestimmung unwirksam, bleibt der übrige Vertrag wirksam. Es gilt österreichisches Recht; Gerichtsstand ist, soweit zulässig, Wien.

---

**Ort, Datum:** \_\_\_\_\_

Verantwortlicher: \_\_\_\_\_ Bookflow: \_\_\_\_\_ (Unterschrift  
Kunde) (Moritz Zeman / Bookflow Consulting)

## Anhang I — Details der Verarbeitung

---

**Gegenstand:** Einrichtung, Konfiguration, Datenmigration, Anpassung, Schulung und laufende Betreuung des vom Kunden genutzten CRM-Systems (Close) sowie damit verbundene Leistungen (z. B. Erstellung von Vorlagen, Import von Kontakt-/Leaddaten nach Vorgabe des Kunden).

**Dauer:** für die Laufzeit des Hauptvertrags.

**Art der Verarbeitung:** Erheben, Erfassen, Organisieren, Speichern, Anpassen, Auslesen, Abfragen, Verwenden, Übermitteln (Import/Export), Löschen.

**Zweck:** ausschließlich die Erfüllung des Hauptvertrags; keine Verarbeitung zu eigenen Zwecken von Bookflow.

**Kategorien betroffener Personen:** Interessenten/Leads des Kunden, Kunden des Kunden, Ansprechpartner bei Geschäftspartnern des Kunden (ggf. weitere nach Angabe des Kunden).

**Arten personenbezogener Daten:** Stammdaten (Name, Firma, Funktion), Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Anschrift), Kommunikations-/Vertriebsdaten (Notizen, Gesprächsverläufe, Status, Aufgaben, Termine). Keine besonderen Kategorien nach Art 9 DSGVO vorgesehen.

---

## Anhang II — Technische und organisatorische Maßnahmen (Art 32 DSGVO)

---

*(An den tatsächlichen Ablauf anpassen — realistischer Stand für einen Einzelunternehmer.)*

- **Zugangs-/Zugriffskontrolle:** Geräte mit Festplattenverschlüsselung (FileVault) und Bildschirmsperre; Zugänge über Passwort-Manager mit starken, individuellen Passwörtern; Zwei-Faktor-Authentifizierung wo möglich (Close, Hosting, E-Mail).
- **Least Privilege:** Zugriff nur im erforderlichen Umfang und nur für die Dauer der Leistungserbringung; keine dauerhafte lokale Speicherung über das Notwendige hinaus.
- **Übertragung:** ausschließlich verschlüsselt (HTTPS/TLS).
- **Trennung:** logische Trennung der Daten verschiedener Auftraggeber (getrennte Konten/Umgebungen).
- **Verfügbarkeit:** Nutzung der Backup-Mechanismen der eingesetzten Cloud-Dienste.
- **Löschung:** sichere Löschung nicht mehr benötigter lokaler Kopien.

---

## Anhang III — Unterauftragsverarbeiter

---

| Unterauftragsverarbeiter                  | Leistung                   | Sitz / Serverstandort | Absicherung                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Close — Elastic Inc. (dba Close)          | CRM-Software (Hauptsystem) | USA                   | DPA v2.5 mit EU-Standardvertragsklauseln (SCC, Beschluss 2021/914); Datenschutz-Kontakt <a href="mailto:privacy@close.com">privacy@close.com</a> — liegt vor |
| helloly GmbH, Rainerstrasse 25, 4020 Linz | Hosting & Domain           | Österreich/EU         | AVV — liegt vor (unterzeichnet)                                                                                                                              |

*(Bei Hinzunahme weiterer Tools — z. B. Mailversand, Analytics — hier ergänzen und den Kunden informieren.)*