

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV)

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung regelt die datenschutzrechtliche Zusammenarbeit zwischen der **Maklaro GmbH**, vertreten durch den Geschäftsführer Cord-Christian Nitzsche, Millerntorplatz 1, 20359 Hamburg, – nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt – und den jeweiligen Kunden der Maklaro GmbH, die Leistungen gemäß individuell vereinbartem Angebot nutzen, – nachfolgend „Auftraggeber“ genannt –.

Die Geltung dieser AVV wird mit Annahme des Angebots oder Inanspruchnahme der Maklaro-Dienstleistungen konkludent vereinbart. Eine gesonderte Unterschrift ist nicht erforderlich.

Anprechpartner des Auftragnehmers

Datenschutz: Thomas Weber - ISiCO Datenschutz GmbH

Allg. Ansprechpartner: Cord-Ch. Nitzsche

E-Mail: datenschutz@maklaro.de

Telefon: 040-228 586 52

Präambel

Maklaro GmbH bietet Immobilienmaklern technische Dienstleistungen zur Eigentümerakquise und zur Vermarktung von Immobilien. Die Parteien verpflichten sich, bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die hohen Datenschutzstandards der Finanz- und Immobilienwirtschaft einzuhalten.

Diese Vereinbarung konkretisiert die wechselseitigen Pflichten bei der Datenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Sie ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen Maklaro und dem jeweiligen Kunden (Auftraggeber) und tritt mit Annahme des Angebots oder Inanspruchnahme der Leistungen in Kraft – ohne gesonderte Unterschrift.

§ 1 Auftrag und Spezifika der Verarbeitung

1.1 Der AVV kommt mit all seinen Bestandteilen zur Anwendung, sofern und soweit der Auftraggeber Maklaro GmbH mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO beauftragt.

1.2 Der AVV bildet den Rahmen für sämtliche relevanten Verarbeitungen im Zusammenhang mit der Nutzung der technischen Dienstleistungen der Maklaro GmbH.

1.3 Bei Widersprüchen gehen die Regelungen dieses AVV und seiner Anlagen den sonstigen Vertragsbestandteilen (z. B. Nutzungsbedingungen) vor.

1.4 Die für konkrete Verarbeitungsvorgänge geltenden Details (z. B. Verarbeitungszweck, Kategorien, Datenarten, technische Maßnahmen) werden in den jeweils aktuellen AVA-Anlagen dokumentiert.

1.5 Die AVA-Anlagen sind integraler Bestandteil dieses AVV. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen sie den allgemeinen Regelungen im AVV vor.

§ 2 Verantwortlichkeit und Weisungen

2.1 Der Auftraggeber ist als Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich.

2.2 Maklaro handelt ausschließlich weisungsgebunden, sofern keine gesetzliche Pflicht zur abweichenden Verarbeitung besteht.

2.3 Weisungen sind grundsätzlich in Textform zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

2.4 Maklaro darf Weisungen zurückweisen, wenn diese erkennbar gegen geltendes Datenschutzrecht verstoßen.

2.5 Beide Parteien benennen Ansprechpartner für datenschutzrechtliche Belange in Textform. Änderungen sind wechselseitig mitzuteilen. Erfolgt keine ausdrückliche Benennung, gilt der im Angebot oder in den Nutzungsbedingungen genannte Hauptansprechpartner als Ansprechpartner im Sinne dieser Regelung.

2.6 Maklaro gewährleistet, dass Mitarbeitende, die Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, entsprechend geschult und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

§ 3 Sicherheit der Verarbeitung

3.1 Die Parteien vereinbaren die in Anlage 2 (AVA TOM) dokumentierten technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO.

3.2 Maklaro darf Maßnahmen anpassen, sofern das Schutzniveau nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen werden dem Auftraggeber mitgeteilt.

3.3 Bestehen beim Auftraggeber ergänzende eigene Sicherheitsvorgaben, wird Maklaro diese im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§ 4 Datenschutzvorfälle und Fehler

4.1 Maklaro informiert den Auftraggeber unverzüglich über Datenschutzverletzungen im Sinne von Art. 4 Nr. 12 DSGVO, die im eigenen Verantwortungsbereich auftreten oder bekannt werden.

4.2 Die weitere Behandlung erfolgt in enger Abstimmung zwischen den Parteien. Maßnahmen zur Schadensbegrenzung werden gemeinsam abgestimmt.

4.3 Erkennt der Auftraggeber Fehler in der Verarbeitung, informiert er Maklaro ebenfalls unverzüglich.

§ 5 Drittlandübermittlung

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer außerhalb der EU/des EWR erfolgt ausschließlich unter Beachtung der Art. 44 ff. DSGVO. Details werden in der jeweils geltenden AVA geregelt.

§ 6 Unterauftragsverhältnisse

6.1 Maklaro darf Unterauftragnehmer nur unter Einhaltung von Art. 28 Abs. 2–4 DSGVO einsetzen.

6.2 Änderungen der Unterauftragnehmer werden dem Auftraggeber rechtzeitig angekündigt. Der Auftraggeber kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes widersprechen.

6.3 Die Anforderungen dieses AVV gelten inhaltsgleich auch gegenüber Unterauftragnehmern.

6.4 Leistungen gelten nur dann nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieses AVV, wenn kein Zugriff auf personenbezogene Daten besteht.

§ 7 Unterstützung des Auftraggebers

Maklaro unterstützt den Auftraggeber angemessen bei der Erfüllung von Betroffenenrechten sowie bei der Einhaltung der Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO. Die Unterstützung erfolgt im Rahmen des technisch Zumutbaren. Zusatzaufwand kann gesondert vergütet werden.

§ 8 Kontrollrechte

8.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung dieses AVV in angemessener Weise zu kontrollieren, sofern begründete Anhaltspunkte für datenschutzrechtliche Verstöße vorliegen.

8.2 Maklaro wird dabei durch geeignete Nachweise kooperieren.

8.3 Der Auftraggeber kann Inspektionen nach vorheriger schriftlicher Anmeldung durchführen, wenn die bereitgestellten Nachweise nicht ausreichen und konkrete datenschutzrechtliche Zweifel bestehen.

8.4 Die Parteien stimmen Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln gemeinsam ab.

8.5 Im Fall von Prüfungen durch Aufsichtsbehörden unterstützen sich die Parteien gegenseitig.

§ 9 Haftung

9.1 Die Parteien haften gegenüber Betroffenen entsprechend Art. 82 DSGVO. Die Haftung des Auftragnehmers ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Für auferlegte Geldbußen haftet der Auftragnehmer nur, wenn diese durch eigenes Verschulden verursacht wurden.

9.2 Sie informieren sich unverzüglich über etwaige Ansprüche Dritter.

9.3 Die gegenseitige Unterstützung bei der Rechtsverteidigung erfolgt, soweit keine Interessenkollision entsteht.

§ 10 Laufzeit

10.1 Der AVV gilt auf unbestimmte Zeit.

10.2 Die Laufzeit einzelner AVA-Anlagen ergibt sich aus deren jeweiliger Definition.

10.3 Sofern Maklaro gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist, bleibt die Löschung bis zum Ablauf der jeweiligen Frist ausgesetzt. Im Übrigen führt die Beendigung des Hauptvertrags automatisch zur Beendigung der zugehörigen AVA. Maklaro löscht oder übergibt die Daten anschließend gemäß Weisung des Auftraggebers.

§ 11 Fortgeltung bestehender Vereinbarungen

Frühere Regelungen zur Auftragsverarbeitung (z. B. nach § 11 BDSG a.F.) gelten als durch diesen AVV ersetzt, sofern sie nicht durch AVA-Anlagen fortgeführt werden.

§ 12 Schlussbestimmungen

12.1 Der AVV unterliegt deutschem Recht.

12.2 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform.

12.3 Sollten einzelne Regelungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit des AVV im Übrigen unberührt.

Anlage 1 – AVAFormblatt

Gegenstand der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt im Rahmen der Nutzung der technischen Dienstleistungen der Maklaro GmbH zur Eigentümerakquise und Immobilienvermarktung. Der genaue Verarbeitungsumfang ergibt sich aus dem jeweils individuell angenommenen Angebot.

Dauer der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt für die Dauer des zugrunde liegenden Vertragsverhältnisses. Nach dessen Ende gelten die Regelungen zur Löschung bzw. Aufbewahrung gemäß § 10 dieses AVV.

Zweck der Verarbeitung

- Unterstützung von Kunden und Geschäftspartnern bei der Durchführung von Verträgen oder Aufträgen
- Erbringung digitaler Dienstleistungen (z. B. Immobilienbewertung, Leadmanagement, Kommunikation)
- Versand bzw. Bereitstellung von Auswertungen, Dokumenten und Reports

Zwecke der EDV / IT

- Kommunikation mit Nutzern über elektronische Medien
- Technische Ermöglichung und Verarbeitung von Nutzeranfragen
- Verbesserung der Nutzungsqualität und Systemoptimierung

Sonstige Zwecke

- Qualitätssicherung
- Technischer Betrieb und Monitoring

Datenarten

- Namen
- Adressdaten
- Telefonnummern
- E-Mail-Adressen
- IP-Adressen und Nutzungsmetadaten
- Objekt- und Immobiliendaten
- Inhalte aus Nutzerinteraktionen (z. B. Formularangaben)

Kategorien betroffener Personen

- Endnutzer von Maklaro-Diensten
- Kunden der Maklaro-Vertragspartner (z. B. Immobilieninteressenten, Eigentümer)
- Mitarbeitende von Maklaro-Vertragspartnern
- Geschäftspartner und technische Ansprechpartner

Anlage 2 – Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOM)

Die Maklaro GmbH hat folgende technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO implementiert. Die Einhaltung und Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird regelmäßig überprüft und dokumentiert.

1. Vertraulichkeit

- Zutrittskontrolle: Rechenzentrumsstandorte mit zertifiziertem Zutrittsschutz (z. B. ISO 27001 bei Hetzner Online GmbH sowie ISO 27001/27017/27018 bei Salesforce Heroku mit Hosting auf AWS)
- Zugangskontrolle: Individuelle Nutzerkennungen, Rollenkonzepte, Zwei-Faktor-Authentifizierung, automatisierte Sperrfunktion
- Zugriffskontrolle: Berechtigungskonzept, Protokollierung, Sichtschutzmaßnahmen, keine lokale Speicherung personenbezogener Daten
- Trennungskontrolle: Mandantenfähige Systeme, logisch getrennte Verarbeitung, Nutzung von Testdaten in Entwicklungsumgebungen
- Pseudonymisierung: Einsatz nicht personenbezogener IDs in Verarbeitungsprozessen, wo sinnvoll und möglich

2. Integrität

- Weitergabekontrolle: Verschlüsselte Kommunikation (z. B. TLS), VPN-Verbindungen, Transportverschlüsselung bei Datenübertragung
- Eingabekontrolle: Nachvollziehbarkeit von Eingaben durch Protokollierung und Rechteverwaltung

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- Datensicherung: Regelmäßige Backups, Notfallwiederstellungsverfahren, Ausfallsicherheit durch redundante Systeme
- Schutzmaßnahmen: Virenschutz, Firewall, Update- und Patch-Management, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

- Datenschutz-Managementsystem: Bestellung eines externen Datenschutzbeauftragten, regelmäßige Schulungen, dokumentierte Prozesse
- Incident Response: Verfahren zur Meldung und Behandlung von Datenschutzvorfällen, 48-Stunden-Reaktionsrahmen gegenüber Auftraggeber
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen: Minimierung von Datenfeldern, Standardkonfigurationen im Sinne von Art. 25 DSGVO
- Die Wirksamkeit der TOM wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Wesentliche Änderungen werden dem Auftraggeber angezeigt.

Anlage 3 - Partner_Maklaro_EU-DSGVO_AVA-Subunternehmen

Die Maklaro GmbH setzt zur Leistungserbringung folgende Unterauftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 2–4 DSGVO ein, die im Rahmen der Dienstleistung technisch Zugriff auf personenbezogene Daten haben können:

Firma	Anschrift	Leistung	Datenarten	Serverstandort	
AWS (Amazon)	410 Terry Avenue North, Seattle WA 98109, United States	Assets hosting and storage for generated PDF files	Objektdaten (z.B. Adresse, Koordinaten, Baujahr, Grundstücks- und Wohnfläche), Maklerdaten, Information der Eigentümer	<u>EU</u>	AVV, SCC
Cloudflare, Inc	Cloudflare, Inc. 101 Townsend St. San Francisco, CA 94107 United States	CDN und DNS Services	IP Adresse	<u>Je nach Standort des Endusers</u>	AVV, SCC
CloudImage	835 053 026 at the R.C.S Grenoble, Frankreich	Service to resize Agents image	Makler Fotos	<u>EU</u>	AVV
Customer.io	Customer.io EU Customer.io, Inc. 921 SW Washington St, Suite 820 Portland, OR 97205 United States	ESP für das Produkt EmailAtelier	IP Adresse, Geschlecht, Name, E-Mail-Adresse	<u>EU</u>	AVV, SCC
Hetzner Online GmbH	Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland	Hosting	Maklerdaten, Information der Eigentümer	<u>EU</u>	AVV
Mailgun	San Antonio (HQ), TX, 112 E Pecan St #1135, USA	Email transport	Maklerdaten (Email Adressen)	<u>EU</u>	AVV
Heroku	San Francisco, US (HQ), One Bush Plaza, 1 Market St #300, San Francisco	Applikation Service	Objektdaten (z.B. Adresse, Koordinaten, Baujahr, Grundstücks- und Wohnfläche), Maklerdaten, Information der Eigentümer	<u>EU</u>	AVV, SCC
Services innerhalb der Heroku Hosting Plattform					
CloudAMQP	84codes AB, Hälsingegatan 49, 113 31 Stockholm, Sweden	Queing Service	Maklerdaten, Information der Eigentümer	<u>EU</u>	
Logentries	US Headquarters, 100 Summer Street, 13th Floor, Boston, MA 02110-2115, USA	Logging Service	User IP Adressen, Browser Info	<u>EU</u>	
Sentry	San Francisco (HQ), CA, 132 Hawthorne St, San Francisco, USA	Applikation Monitoring	User IP Adressen, Browser Info	<u>EU</u>	