

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Entwurf nach Art. 28 DSGVO für die Nutzung von Service-Pass durch Hausverwaltungen.

DOKUMENT Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung	STAND Juli 2026	NR. SP-AVV-2026
--	---------------------------	---------------------------

Wichtiger Hinweis: Dieser AVV-Entwurf bildet typische Mindestinhalte nach Art. 28 DSGVO ab. Vor produktiver Nutzung sind eingesetzte Unterauftragsverarbeiter, TOMs, Löschfristen und Hosting-Standorte konkret zu ergänzen und juristisch zu prüfen.

VERANTWORTLICHER / KUNDE [Hausverwaltung, Anschrift, Vertretung]	AUFTRAGSVERARBEITER Service-Pass / Ioannis Daskalidis, [ladungsfähige Anschrift], info@service-pass.eu
HAUPTVERTRAG Pilotvertrag / SaaS-Nutzungsvertrag	BEGINN / DAUER [Datum] bis Vertragsende zzgl. Abwicklungsfristen

§ 1 Gegenstand und Dauer

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Service-Pass im Auftrag des Kunden im Zusammenhang mit der digitalen Verwaltung von Schadensmeldungen, Tickets, Objektakten, Eigentümerinformationen, Dienstleisterprozessen, Dokumenten und Kommunikation.

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung

- Bereitstellung der SaaS-Plattform Service-Pass
- Anlage und Verwaltung von Objekten, Einheiten, Tickets, Dokumenten und Nachrichten
- Bearbeitung von Schadensmeldungen inklusive optionaler Foto-Uploads
- Rollenbasierte Bereitstellung von Daten für Verwaltung, Eigentümer, Dienstleister und Mieter
- Erzeugung von Dokumenten, Nachweisen, Protokollen und PDF-Ausgaben

§ 3 Kategorien personenbezogener Daten

- Stammdaten und Kontaktdaten von Nutzern, Mietern, Eigentümern, Dienstleistern und Mitarbeitern
- Objekt- und Einheitsbezüge, Kommunikationsdaten und Vorgangsverläufe
- Fotos und Anhänge im Zusammenhang mit Schadensmeldungen, soweit hochgeladen
- Authentifizierungs- und Protokolldaten
- Abrechnungs- und Vertragsdaten, soweit in der Plattform genutzt

§ 4 Kategorien betroffener Personen

- Mieter, Eigentümer und Bevollmächtigte
- Mitarbeiter und Ansprechpartner der Hausverwaltung
- Dienstleister und deren Ansprechpartner
- sonstige Personen, deren Daten im Rahmen eines Vorgangs zulässig verarbeitet werden

§ 5 Weisungsbindung

Service-Pass verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden, soweit keine gesetzliche Pflicht zur Verarbeitung besteht. Weisungen können im Hauptvertrag, in dieser AVV, in der Plattform oder in Textform erteilt werden.

§ 6 Vertraulichkeit

Service-Pass stellt sicher, dass zur Verarbeitung befugte Personen auf Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

§ 7 Technische und organisatorische Maßnahmen

Service-Pass trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen. Dazu gehören insbesondere rollenbasierte Zugriffsrechte, Mandantentrennung, TLS-Transportverschlüsselung, Passwortschutz, Protokollierung relevanter Vorgänge, Datensparsamkeit bei Uploads sowie kontrollierte Löschung/Archivierung. Details ergeben sich aus Anlage 1.

§ 8 Unterauftragsverarbeiter

Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern bedarf einer allgemeinen oder gesonderten Genehmigung des Kunden. Service-Pass informiert den Kunden über Änderungen und ermöglicht einen begründeten Widerspruch innerhalb angemessener Frist. Unterauftragsverarbeiter werden vertraglich mindestens gleichwertig verpflichtet.

§ 9 Unterstützungspflichten

Service-Pass unterstützt den Kunden nach Möglichkeit bei der Erfüllung von Betroffenenrechten, Datenschutz-Folgenabschätzungen, Sicherheitsmeldungen und Nachweispflichten, soweit dies die Verarbeitung über Service-Pass betrifft.

§ 10 Datenschutzverletzungen

Service-Pass informiert den Kunden unverzüglich, wenn eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt wird, die Daten des Kunden betrifft. Die Mitteilung enthält, soweit verfügbar, Art, Umfang, betroffene Daten, mögliche Folgen und getroffene Maßnahmen.

§ 11 Rückgabe und Löschung

Nach Ende der Beauftragung löscht oder gibt Service-Pass personenbezogene Daten nach Wahl des Kunden zurück, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechnete Nachweispflichten entgegenstehen. Sicherungskopien werden nach den technischen Löschkzyklen entfernt.

§ 12 Kontrollrechte

Der Kunde hat das Recht, die Einhaltung dieser Vereinbarung in angemessenem Umfang zu kontrollieren. Service-Pass kann geeignete Nachweise, Sicherheitsdokumentation oder Auditinformationen bereitstellen. Vor-Ort-Prüfungen sind rechtzeitig abzustimmen und dürfen den Betrieb nicht unverhältnismäßig beeinträchtigen.

Anlage 1 - Kurzüberblick TOMs

- Zugriffskontrolle: Rollen- und Rechtekonzept, Nutzerkonten, Session-Schutz
- Zugangskontrolle: Authentifizierung, Passwort-/Token-Mechanismen
- Zugriffstrennung: Mandantentrennung nach Hausverwaltung und Rolle
- Übertragungskontrolle: HTTPS/TLS
- Eingabekontrolle: Zeitstempel und Verlauf für relevante Vorgänge
- Verfügbarkeitskontrolle: Hosting-/Datenbank-Infrastruktur mit Backup-/Recovery-Konzept des Anbieters
- Datensparsamkeit: Hinweise bei Foto-Uploads und rollenbasierte Freigabe von Daten

Ort, Datum, Kunde/Verantwortlicher

Ort, Datum, Service-Pass/Auftragsverarbeiter