

Auftragsverarbeitungsvertrag

Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO — für die Nutzung der Software **PetWorkers** (SaaS).

Verantwortlicher („Auftraggeber“)	 Firma / Name, Anschrift — der Kunde gemäß PetWorkers-Bestellung
Auftragsverarbeiter („Auftragnehmer“)	aninova e.U. , Inhaber Ümit Kirdar, Friedhofgasse 197, 2181 Dobermannsdorf, Österreich Kontakt für Datenschutzanfragen: kundenservice@petworkers.software

Abschluss dieses Vertrags. Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag wird Bestandteil des Nutzungsvertrags über PetWorkers und gilt mit der Bestellung bzw. der Bereitstellung des Testzugangs als in elektronischer Form (Art. 28 Abs. 9 DSGVO) geschlossen; einer Unterschrift bedarf es nicht. Auf Wunsch des Auftraggebers wird er zusätzlich beidseitig unterzeichnet (Unterschriftenfelder am Ende).

§ 1 Gegenstand und Dauer des Auftrags

1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Software PetWorkers als Software-as-a-Service bereit (Buchungs-, Kunden-, Tier- und Abrechnungsverwaltung für Tierdienstleistungsbetriebe, einschließlich Kundenportal und E-Mail-Versand aus der Anwendung). Dabei verarbeitet der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers im Sinne des Art. 28 DSGVO. Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung, die Datenarten und die Kreise betroffener Personen ergeben sich aus **Anlage 1**.
2. Die Dauer dieses Vertrags entspricht der Laufzeit des Nutzungsvertrags über PetWorkers (einschließlich einer Testphase). Er endet, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf, mit dessen Beendigung; § 10 (Löschung und Rückgabe) bleibt darüber hinaus wirksam.
3. Die Verarbeitung findet ausschließlich in Mitgliedstaaten der Europäischen Union statt (Rechenzentrum in Deutschland, siehe Anlage 2 und Anlage 3). Eine Verlagerung in ein Drittland erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung des Auftraggebers und unter den Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO.

§ 2 Verantwortlichkeit und Weisungsrecht

1. Der Auftraggeber ist Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Er ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung — insbesondere für Rechtsgrundlagen und Informationspflichten gegenüber seinen Kundinnen und Kunden — allein verantwortlich.
2. Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers, sofern er nicht durch Unionsrecht oder das Recht eines Mitgliedstaats zur Verarbeitung

verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

3. Als dokumentierte Weisungen gelten der Nutzungsvertrag, dieser Vertrag sowie die Nutzung der in PetWorkers bereitgestellten Funktionen durch den Auftraggeber. Weitergehende Weisungen bedürfen der Textform (E-Mail genügt) an kundenservice@petworkers.software.
4. Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder andere Datenschutzvorschriften verstößt, informiert er den Auftraggeber unverzüglich und ist berechtigt, die Ausführung bis zur Bestätigung oder Änderung der Weisung auszusetzen.

§ 3 Pflichten des Auftragnehmers

1. **Vertraulichkeit.** Der Auftragnehmer gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO). Der Zugriff auf Auftraggeberdaten ist auf die Personen beschränkt, die ihn zur Vertragserfüllung benötigen.
2. **Sicherheit der Verarbeitung.** Der Auftragnehmer trifft alle gemäß Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Die zum Vertragsschluss getroffenen Maßnahmen sind in **Anlage 3** beschrieben. Sie dürfen an den Stand der Technik angepasst werden, sofern das vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird; wesentliche Änderungen werden dokumentiert.
3. **Unterstützung.** Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Sicherheit, Meldung von Verletzungen, Datenschutz-Folgenabschätzung, vorherige Konsultation).
4. **Verzeichnis und Ansprechpartner.** Der Auftragnehmer führt ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO. Ansprechpartner für Datenschutzfragen ist der Inhaber (Kontakt siehe Vertragskopf); ein Datenschutzbeauftragter ist nach Art. 37 DSGVO derzeit nicht zu benennen.

§ 4 Unterauftragsverhältnisse

1. Der Auftraggeber erteilt die allgemeine Genehmigung (Art. 28 Abs. 2 DSGVO), die in **Anlage 2** aufgeführten Unterauftragsverarbeiter einzusetzen.
2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber vorab in Textform über beabsichtigte Änderungen (Hinzuziehung oder Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern). Der Auftraggeber kann aus wichtigem, datenschutzrechtlichem Grund binnen 14 Tagen widersprechen; im Fall eines berechtigten Widerspruchs, dem nicht abgeholfen werden kann, steht beiden Parteien ein außerordentliches Kündigungsrecht des Nutzungsvertrags zu.
3. Der Auftragnehmer legt jedem Unterauftragsverarbeiter dieselben Datenschutzpflichten auf, wie sie in diesem Vertrag festgelegt sind, insbesondere hinreichende Garantien für geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 28 Abs. 4 DSGVO). Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Pflichten nicht nach, haftet der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber für dessen Pflichterfüllung.

4. Keine Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind Leistungen Dritter, die der Auftraggeber selbst und in eigenem Namen beauftragt (z. B. ein eigenes Stripe-Konto für Online-Zahlungen im Kundenportal) — insoweit ist der Auftraggeber selbst Vertragspartner des Dritten.

§ 5 Rechte der betroffenen Personen

1. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, Anträge betroffener Personen (Art. 12 bis 23 DSGVO — insbesondere Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit) zu beantworten. PetWorkers stellt hierfür Export-, Korrektur- und Löschfunktionen in der Anwendung bereit.
2. Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an den Auftragnehmer, leitet er das Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiter und beantwortet es nicht selbst, sofern keine gesetzliche Pflicht besteht.

§ 6 Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

1. Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die Auftraggeberdaten betrifft, unverzüglich nach Bekanntwerden (Art. 33 Abs. 2 DSGVO) an die beim Auftragnehmer hinterlegte Kontaktadresse des Auftraggebers.
2. Die Meldung enthält, soweit bereits bekannt, mindestens: Art der Verletzung, Kategorien und ungefähre Zahl der betroffenen Personen und Datensätze, wahrscheinliche Folgen sowie ergriffene und vorgeschlagene Maßnahmen. Noch nicht verfügbare Informationen werden ohne unangemessene Verzögerung nachgereicht.
3. Die Meldung an Aufsichtsbehörden (Art. 33 Abs. 1 DSGVO) und die Benachrichtigung betroffener Personen (Art. 34 DSGVO) obliegen dem Auftraggeber; der Auftragnehmer unterstützt ihn dabei.

§ 7 Nachweise und Kontrollen

1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Art. 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zur Verfügung — insbesondere diesen Vertrag samt Anlagen und auf Anfrage aktuelle Beschreibungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen.
2. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung dieses Vertrags zu überprüfen — in der Regel durch Einholung schriftlicher Auskünfte und vorhandener Nachweise. Überprüfungen vor Ort erfolgen nach vorheriger Anmeldung mit angemessener Frist, während der üblichen Geschäftszeiten, ohne Störung des Betriebsablaufs und höchstens einmal jährlich, sofern kein konkreter Anlass eine weitere Prüfung erfordert. Für das Rechenzentrum des Hosting-Anbieters treten an die Stelle einer Vor-Ort-Kontrolle dessen aktuelle Nachweise und Zertifizierungen.

§ 8 Löschung und Rückgabe

1. Während der Vertragslaufzeit kann der Auftraggeber seine Daten jederzeit über die Exportfunktionen der Anwendung in gängigen Formaten (u. a. CSV) ausleiten.
2. Nach Beendigung des Nutzungsvertrags hält der Auftragnehmer die Daten des Auftraggebers noch **30 Tage** zum Export bereit. Danach löscht er sämtliche personenbezogenen Daten des Auftrags

einschließlich der Datenbank der Instanz; Sicherungskopien werden turnusgemäß mit dem Backup-Zyklus überschrieben. Auf Wunsch bestätigt der Auftragnehmer die Löschung in Textform.

3. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Auftragnehmers (z. B. für Rechnungsdaten des Vertragsverhältnisses mit dem Auftraggeber) bleiben unberührt; solche Daten werden gesperrt und nach Fristablauf gelöscht.

§ 9 Haftung

Für die Haftung der Parteien gilt Art. 82 DSGVO. Im Innenverhältnis gelten ergänzend die Haftungsregelungen des Nutzungsvertrags.

§ 10 Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Bei Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und dem Nutzungsvertrag gehen in Datenschutzfragen die Regelungen dieses Vertrags vor.
2. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen; zwingende Regelungen der DSGVO bleiben unberührt. Gerichtsstand ist — soweit gesetzlich zulässig — das für den Sitz des Auftragnehmers sachlich zuständige Gericht.
3. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; an die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem Gewollten am nächsten kommt.

Ort, Datum · Unterschrift Auftraggeber (optional)

Ort, Datum · Unterschrift Auftragnehmer (optional)

Anlage 1 — Gegenstand der Verarbeitung

Art und Zweck der Verarbeitung

Hosting und Betrieb der Mandanten-Instanz PetWorkers für den Auftraggeber: Speicherung, Anzeige, Änderung und Löschung der vom Auftraggeber und seinen Endkundinnen und Endkunden (über das Kundenportal) eingegebenen Daten; Terminverwaltung und Online-Buchung; Verwaltung von Leistungen, Abonnements und Stempelkarten; Rechnungsstellung samt Versand (einschließlich E-Rechnung und Exportformaten); Versand transaktionaler E-Mails aus der Anwendung; Erstellung von Sicherungskopien; Fehleranalyse und Support auf Zuruf des Auftraggebers.

Kategorien betroffener Personen

- Kundinnen/Kunden und Interessenten des Auftraggebers (einschließlich Nutzerinnen/Nutzer des Kundenportals),
- Beschäftigte und sonstige Mitarbeitende des Auftraggebers (Benutzerkonten),
- Ansprechpartner von Lieferanten oder Partnern des Auftraggebers, soweit der Auftraggeber sie erfasst.

Kategorien personenbezogener Daten

- Stamm- und Kontaktdaten (Name, Anschrift, E-Mail, Telefon),
- Vertrags-, Buchungs- und Abrechnungsdaten (Termine, Leistungen, Abonnements, Stempelkarten, Rechnungen, Zahlungsstatus, ggf. Bankverbindung),
- Kommunikationsdaten (Nachrichten und E-Mails aus der Anwendung, Notizen),
- Zugangsdaten der Benutzerkonten (Benutzername, Passwort-Hash, Protokolldaten),
- Angaben zu Tieren der Kundinnen/Kunden (u. a. Gesundheits-, Impf- und Behandlungsdaten der Tiere, Notfallkontakte) — diese sind den Halterinnen/Haltern zugeordnet und damit mittelbar personenbezogen,
- vom Auftraggeber hochgeladene Dateien und Bilder.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) über Menschen sind nicht Gegenstand des Auftrags; der Auftraggeber stellt sicher, dass er solche Daten nicht in Freitextfeldern erfasst.

Anlage 2 — Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Unternehmen	Leistung / Zweck
ALL-INKL.COM — Neue Medien Münnich GmbH, Hauptstraße 68, 02742 Friedersdorf, Deutschland	Hosting der Anwendung, Datenbanken und E-Mail-Infrastruktur; Rechenzentrumsstandort Dresden (Deutschland), Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Auftragnehmer besteht.

Stand: 20.08.2026. Änderungen werden gemäß § 4 dieses Vertrags vorab mitgeteilt. Dienste, die der Auftraggeber selbst beauftragt (z. B. eigenes Stripe-Konto für Online-Zahlungen), sind keine Unterauftragsverarbeiter des Auftragnehmers.

Anlage 3 — Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

1. Vertraulichkeit

- **Zutrittskontrolle:** Betrieb in einem professionellen Rechenzentrum in Dresden (ALL-INKL.COM) mit Zutrittsbeschränkung, Überwachung rund um die Uhr und Absicherung nach dem Stand der Technik; kein physischer Zugriff des Auftragnehmers erforderlich.
- **Zugangskontrolle:** Administrativer Zugang nur über verschlüsselte Verbindungen (SSH/TLS) mit personengebundenen Zugangsdaten; Zugriff ist auf den Inhaber und ausdrücklich beauftragte Personen beschränkt.
- **Zugriffskontrolle:** Rollen- und Rechtekonzept in PetWorkers (Benutzerverwaltung je Instanz durch den Auftraggeber); Passwörter werden ausschließlich als salted Hash gespeichert; Anmeldeversuche werden begrenzt und protokolliert.
- **Trennungskontrolle:** Getrennte Instanz und getrennte Datenhaltung je Auftraggeber (Mandantentrennung); Trennung von Produktiv- und Entwicklungsumgebung.

2. Integrität

- **Übertragungskontrolle:** Sämtliche Verbindungen zur Anwendung und zum Kundenportal sind TLS-verschlüsselt (HTTPS, TLS 1.2/1.3); unverschlüsselte Aufrufe werden umgeleitet.
- **Eingabekontrolle:** Änderungen an wesentlichen Datensätzen werden der handelnden Benutzerkennung zugeordnet und protokolliert.

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- Tägliche Datensicherungen mit rollierender Vorhaltung; Wiederherstellungsverfahren sind dokumentiert und erprobt.
- Infrastruktur-Monitoring durch den Hosting-Anbieter (24/7) sowie anwendungsseitige Fehlerbenachrichtigung an den Auftragnehmer.
- Getrennte Speicherung der Sicherungen vom Produktivsystem innerhalb des Rechenzentrumsverbunds.

4. Organisatorische Maßnahmen, Prüfverfahren

- Verpflichtung aller mit der Verarbeitung befassten Personen auf Vertraulichkeit; Datenschutz-Sensibilisierung.
- Auftragskontrolle: klare vertragliche Regelungen (dieser Vertrag), Weisungen in Textform, sorgfältige Auswahl der Unterauftragsverarbeiter (Anlage 2).
- Der Auftragnehmer ist Teilnehmer der Allianz für Cybersicherheit des BSI und überprüft die Wirksamkeit der Maßnahmen regelmäßig (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO).
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen in der Anwendung (Art. 25 DSGVO), u. a. kein Werbetacking der Endkundendaten.