

Auftragsverarbeitungsvertrag

Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO zwischen dem Kunden (Verantwortlicher) und Knowhand (Auftragsverarbeiter). Sie gilt mit dem Anlegen eines Boards.

Stand 25. September 2026 · knowhand.com/avv

1. Parteien

Auftragsverarbeiter: Paul Krügel, Stephensonsgasse 2 / 19, 1210 Wien, Österreich („Knowhand“).

Verantwortlicher: das Unternehmen, für das ein Board angelegt wurde („Kunde“), vertreten durch den Admin des Boards.

2. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck

Gegenstand ist der Betrieb der Anwendung Knowhand für den Kunden. Dauer: bis zur Löschung des Boards. Art und Zweck: Speicherung, Anzeige und Zustellung von Anfragen, Profilen, Hilfsangeboten und Benachrichtigungen, damit Mitarbeitende des Kunden einander bei konkreten Aufgaben helfen.

3. Art der Daten und Kategorien betroffener Personen

Betroffene: Mitarbeitende und sonstige vom Kunden eingeladene Personen. Daten: Name, E-Mail-Adresse, optional Bild, Team, Rolle, Kurztext, Expertise-Kategorien und Tags, Booking-Link, Kontaktart, Kapazität und Abwesenheit; Inhalte von Anfragen, Anhängen, Hilfsangeboten, Rückfragen, Hinweisen und Danksagungen; technische Zustellprotokolle. Keine besonderen Kategorien nach Art. 9 DSGVO, sofern der Kunde sie nicht selbst einträgt.

4. Weisungen

Knowhand verarbeitet die Daten nur nach dokumentierten Weisungen des Kunden; Weisungen erfolgen über die Funktionen der Anwendung (Admin-Bereich) oder per E-Mail. Knowhand informiert den Kunden, wenn eine Weisung nach seiner Auffassung gegen Datenschutzrecht verstößt.

5. Vertraulichkeit

Knowhand verpflichtet alle mit der Verarbeitung befassten Personen zur Vertraulichkeit. Ein Zugriff auf Kundendaten durch Knowhand erfolgt nur zur Fehlerbehebung auf Anfrage des Kunden oder zur Abwehr von Missbrauch und wird protokolliert.

6. Technische und organisatorische Maßnahmen

- Hosting und Datenhaltung ausschließlich in der EU (Frankfurt), verschlüsselte Übertragung (TLS), verschlüsselte Speicherung beim Datenbankanbieter.
- Serverseitige Zugriffsprüfung je Board (Row Level Security), Rollen Admin und Mitglied, keine Zugriffe über Board-Grenzen.

- Anhänge und Bilder nur über kurzlebige signierte Links; Schlüssel des Kunden für den KI-Assistenten verschlüsselt (AES-256-GCM).
- Datensparsamkeit: keine Nutzungsprotokolle je Person über das technisch Nötige hinaus (Anmeldesitzung, Zustellprotokolle für Mails, kurzzeitige Zugriffsprotokolle der Hosting- und Datenbankanbieter), keine Reaktionszeiten je Person, Kennzahlen nur aggregiert.
- Tägliche Backups mit 7 Tagen Aufbewahrung; Löschfristen wie in den AGB; Protokolle ohne Anfrageinhalte.
- Zugriff des Betreibers auf Produktionssysteme nur mit Mehrfaktor-Authentifizierung.

7. Sub-Prozessoren

Der Kunde genehmigt die folgenden Sub-Prozessoren. Änderungen kündigt Knowhand mindestens 30 Tage vorher per E-Mail an die Admins an; der Kunde kann aus wichtigem Grund widersprechen und den Vertrag kündigen.

Anbieter	Zweck	Ort und Garantie
Vercel Inc.	Hosting und Auslieferung der Anwendung	EU (Region Frankfurt), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Supabase Inc.	Datenbank, Authentifizierung, Dateispeicher	EU (Frankfurt), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Resend (Plus Five Five, Inc.)	Versand von Anmelde- und Benachrichtigungsmails	EU (Irland), Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Cloudflare, Inc. (Turnstile)	Schutz des Anmeldeformulars vor automatisierten Anfragen; verarbeitet beim Laden des Formulars (Anmeldeseite, Einladungsseite) technische Merkmale des Browsers und die IP-Adresse zur Bot-Erkennung	Unternehmenssitz USA, EU-Standardvertragsklauseln
Google Cloud EMEA Ltd. (Vertex AI)	KI-Assistent, nur bei eingeschaltetem Assistenten ohne eigenen Schlüssel; verarbeitet den eingegebenen Anfragetext und die Namen der Board-Kategorien	EU (Frankfurt)
Stripe Payments Europe Ltd.	Zahlungsabwicklung und Rechnungen	EU (Irland)

8. Rechte der betroffenen Personen

Knowhand unterstützt den Kunden mit den Funktionen Export, Konto löschen, Mitglied entfernen (Pseudonymisierung) und Workspace-Export. Anfragen betroffener Personen, die Knowhand direkt erreichen, leitet Knowhand an den Kunden weiter.

9. Meldung von Verletzungen

Knowhand meldet dem Kunden Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten ohne unangemessene Verzögerung, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis, an die E-Mail-

Adressen der Admins mit den nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO erforderlichen Angaben.

10. Nachweise und Prüfungen

Knowhand stellt dem Kunden auf Anfrage die Beschreibung der Maßnahmen und die Bestätigungen der Sub-Prozessoren zur Verfügung. Vor-Ort-Prüfungen sind nach Ankündigung von vier Wochen und höchstens einmal jährlich möglich, sofern die Nachweise nicht ausreichen.

11. Löschung und Rückgabe

Nach Vertragsende oder auf Weisung löscht Knowhand alle Daten des Boards innerhalb der in den AGB genannten Fristen; vorher kann der Kunde alle Daten als JSON und CSV exportieren. Backups werden nach 7 Tagen überschrieben.

12. Sonstiges

Diese Vereinbarung geht bei Widersprüchen den AGB vor. Es gilt österreichisches Recht. Die Vereinbarung wird mit dem Anlegen des Boards durch den Admin des Kunden wirksam und in dieser Fassung auf der Website vorgehalten.