

Datenschutzerklärung für die Website und die App FacilityDesk

Stand 24.10.2026 · gilt für <https://facility-desk.de> einschließlich der Anwendung (Web-App/PWA)

1. Wer ist verantwortlich?

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) für die Verarbeitungen in den Abschnitten 3 bis 8, 11 und 12 ist:

Eduard Wiebe (FacilityDesk), Achenbacher Straße 5, 35236 Breidenbach (Ortsteil Oberdieten), Deutschland · Telefon: 06465 5874114 · E-Mail: kontakt@facility-desk.de

Ein Datenschutzbeauftragter ist nicht benannt. Nach Art. 37 DSGVO und § 38 BDSG besteht nach derzeitiger Einschätzung keine Benennungspflicht, weil beim Anbieter weniger als 20 Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind und keine umfangreiche Verarbeitung besonderer Datenkategorien als Kerntätigkeit durchführt. Für Datenschutzfragen erreichen Sie den Anbieter unter kontakt@facility-desk.de.

2. Zwei Rollen: eigene Verarbeitung und Verarbeitung im Auftrag

Eigene Verantwortung des Anbieters: Website, Kontaktformular, Einladung und Anmeldung, Vertrags- und Rechnungsabwicklung, Sicherheit und technische Protokolle.

Verarbeitung im Auftrag der Kunden (Art. 28 DSGVO): Was Kunden und ihre Nutzer in FacilityDesk erfassen – zum Beispiel Tickets, Aufgaben, Kontrollrundgänge, Wartungs- und Spülprotokolle, Kontakte, Schlüsselübergaben, Unterschriften, Fotos, Zeitbuchungen, Fahrdienste sowie Firmen- und Rechnungsdaten und das Firmenlogo der Organisation –, verarbeitet der Anbieter als Auftragsverarbeiter nach Weisung des jeweiligen Kunden. Verantwortlicher ist dann der Kunde, also zum Beispiel Ihr Arbeitgeber, Ihre Einrichtung oder Ihre Hausverwaltung. Bitte richten Sie Anfragen zu diesen Daten zuerst an den Kunden; der Anbieter leitet Anfragen, die ihn erreichen, an den Kunden weiter und unterstützt ihn (Abschnitt 10).

3. Hosting und Server-Protokolle

FacilityDesk wird auf einem Server der netcup GmbH, Emmy-Noether-Straße 10, 76131 Karlsruhe, betrieben. **Rechenzentrum: Nürnberg, Deutschland (vom Betreiber bestätigt).** netcup verarbeitet die Daten als Auftragsverarbeiter des Anbieters; ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ist am 10.10.2026 geschlossen worden. netcup setzt nach diesem Vertrag Unternehmen seiner Unternehmensgruppe (Anexia) in Österreich und Deutschland als weitere Auftragsverarbeiter ein; eine Übermittlung in Drittländer außerhalb der EU sieht der Vertrag nicht vor.

Bei jedem Aufruf verarbeitet der Webserver technisch notwendige Verbindungsdaten: IP-Adresse, Datum und Uhrzeit, aufgerufene Adresse, Statuscode, übertragene Datenmenge, Referrer und Browserkennung (User-Agent). Zweck ist der sichere und stabile Betrieb sowie die Fehler- und Missbrauchsanalyse. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser berechtigtes Interesse liegt in der Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Dienstes. Zugriffsprotokolle des Webserver (mit vollständiger IP-Adresse) und Systemprotokolle (Anwendungs-, Anmelde- und Mail-Ereignisse; E-Mail-Empfänger nur gekürzt) werden nach 30 Tagen gelöscht. Zur Abwehr von Angriffen werden auffällige IP-Adressen vorübergehend gesperrt (fail2ban; Server-Zugang 2 Stunden, Web-

Anmeldung 15 Minuten). Tägliche Sicherheitsberichte enthalten keine personenbezogenen Daten (nur Zahlen und gekürzte Netzangaben).

In der Anwendung wird zur Absicherung und Nachvollziehbarkeit ein Änderungsprotokoll geführt (zum Beispiel Anmeldungen, Änderungen, Exporte mit Nutzerkennung und Zeitpunkt; E-Mail-Adressen darin gekürzt). Für dieses Protokoll ist derzeit noch keine automatische Löschfrist eingerichtet; vorgesehen ist eine Löschung nach 24 Monaten, bei Vertragsende spätestens mit den übrigen Kundeneinhalten (Abschnitt 13). Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Sicherheit, Nachvollziehbarkeit); soweit es sich um Kundendaten handelt, erfolgt die Verarbeitung im Auftrag des Kunden.

4. Kontaktformular, E-Mail und Telefon

Wenn Sie das Kontaktformular nutzen oder uns eine E-Mail schreiben, verarbeiten wir Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, gegebenenfalls Ihre Organisation sowie Betreff und Inhalt Ihrer Nachricht, um Ihre Anfrage zu beantworten. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, wenn die Anfrage auf einen Vertrag zielt, im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Beantwortung von Anfragen).

Wenn Sie uns unter der Geschäftsnummer anrufen, wird der Anruf sofort auf ein Mobiltelefon des Anbieters weitergeleitet. Wir verarbeiten dabei Ihre Rufnummer (sofern sie übermittelt wird), Ihren Namen und Ihr Anliegen. Bei Anrufen von unbekannten Rufnummern kann die Anrufterkennung des Mobiltelefons Sie vor dem Durchstellen automatisch nach Ihrem Namen und dem Grund Ihres Anrufs fragen; Ihre Antwort wird uns auf dem Mobiltelefon angezeigt. Nehmen wir den Anruf nicht an, können Sie eine Nachricht auf der Mailbox unseres Mobilfunkanbieters hinterlassen; die Sprachnachricht wird dort gespeichert und auf unserem Mobiltelefon angezeigt. Für den Telefon- und Mailboxdienst verarbeitet der Mobilfunkanbieter Verbindungsdaten und Mailbox-Nachrichten als Anbieter von Telekommunikationsdiensten in eigener Verantwortung nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften. Zweck und Rechtsgrundlagen unserer Verarbeitung sind dieselben wie bei E-Mail und Kontaktformular. Sprachnachrichten und Anrufnotizen löschen wir nach Erledigung des Anliegens, spätestens nach den für Kontaktanfragen genannten Fristen (Abschnitt 13); soweit Daten beim Mobilfunkanbieter gespeichert sind, gelten zusätzlich dessen Speicherfristen.

Nachrichten aus dem Kontaktformular werden auf dem Server gespeichert und per E-Mail an den Anbieter weitergeleitet. Zur Abwehr automatisierter Anfragen werden ein unsichtbares Formularfeld und Zugriffsbegrenzungen eingesetzt; dafür wird ein nicht zurückrechenbarer Kürzelwert (Hash) Ihrer IP-Adresse gespeichert.

E-Mails an Adressen unter facility-desk.de werden über den Mailserver der netcup GmbH, Emmy-Noether-Straße 10, 76131 Karlsruhe, Deutschland (Webhosting, Abschnitt 3; Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO), empfangen und versendet. Nachrichten an das allgemeine Kontaktpostfach und Benachrichtigungen über Nachrichten aus dem Kontakt- und dem Kündigungsformular werden an ein Postfach des Anbieters bei Google (Gmail; Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland) weitergeleitet. Dabei ist eine Übermittlung in die USA möglich; sie erfolgt auf Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission zum EU-US Data Privacy Framework vom 10.07.2023 (Art. 45 DSGVO; Google LLC ist zertifiziert), im Übrigen auf Grundlage der Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO).

Anfragen löschen wir, wenn sie erledigt sind und keine Aufbewahrungspflicht besteht, spätestens sechs Monate nach der letzten Nachricht. Wird aus einer Anfrage ein Vertrag oder ist sie

steuerlich relevant, gelten die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (Abschnitt 13).

4b. Website-Chat (Assistent)

Auf den öffentlichen Seiten der Website können Sie einen Chat-Assistenten nutzen. Er beantwortet Fragen zu FacilityDesk ausschließlich auf Grundlage der Texte dieser Website (Funktionen, Preise, Hilfe, Rechtstexte); er gibt keine Rechtsberatung und keine verbindlichen Zusagen. In der Anwendung (App) gibt es den Chat nicht.

Verarbeitete Daten: Ihre Fragen und die Antworten des Assistenten (Gesprächsverlauf), Zeitpunkte sowie ein nicht zurückrechenbarer Kürzelwert (Hash) Ihrer IP-Adresse zur Missbrauchsabwehr. Bitte geben Sie im Chat keine sensiblen Daten ein. Zweck ist die Beantwortung Ihrer Fragen zu unserem Angebot; Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (vorvertragliche Anfragen) bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an der schnellen Beantwortung von Anfragen und am Schutz vor Missbrauch).

KI-Anbieter (Auftragsverarbeiter): Sofern der KI-Modus aktiviert ist, werden Ihre Frage, die letzten Nachrichten des Gesprächs und passende Auszüge unserer Website-Texte zur Erzeugung der Antwort an die Mistral AI SAS, 15 rue des Halles, 75001 Paris, Frankreich, übermittelt. Mistral verarbeitet die Daten in unserem Auftrag auf Grundlage seines Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO) und speichert Ein- und Ausgaben nach eigenen Angaben bis zu 30 Tage zur Missbrauchsüberwachung. Die IP-Adresse und Ihre Kontaktdaten werden nicht an Mistral übermittelt. Ist der KI-Modus nicht aktiv oder das tägliche Kontingent erschöpft, beantwortet der Chat Fragen nur durch eine Suche in unseren Website-Texten auf unserem eigenen Server; dann werden keine Daten an Dritte übermittelt.

Weitergabe an unser Team: Wenn Sie im Chat „An unser Team weitergeben“ wählen, verarbeiten wir zusätzlich Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Frage und senden sie mit dem Gesprächsverlauf per E-Mail an kontakt@facility-desk.de, um Ihnen zu antworten. Das geschieht nur mit Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), die Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft per E-Mail widerrufen können. Für den E-Mail-Weg gilt Abschnitt 4.

Speicherdauer: Gesprächsverläufe werden 30 Tage nach der letzten Nachricht automatisch gelöscht. An unser Team weitergegebene Anfragen behandeln wir wie Kontaktanfragen (Abschnitt 4). Für die Kostenkontrolle speichern wir nur tägliche Zählwerte ohne Personenbezug.

4a. Kündigungsformular

Wenn Sie über das Kündigungsformular auf der Website oder über „Vertrag kündigen“ in der Anwendung einen Vertrag kündigen, verarbeiten wir Firma bzw. Organisation, Kundennummer oder Organisationskennung, Name und Funktion der erklärenden Person, E-Mail-Adresse, gewünschten Beendigungstermin, eine optionale Nachricht, Datum und Uhrzeit des Eingangs, eine Vorgangsnummer sowie – wie beim Kontaktformular – einen nicht zurückrechenbaren Kürzelwert (Hash) Ihrer IP-Adresse zur Missbrauchsabwehr. Zweck ist die Bearbeitung und der Nachweis der Kündigung. Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragsbeendigung) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Nachweis, Missbrauchsabwehr; handelt die Person für eine Organisation). Kündigungen bewahren wir als Geschäftsbrief sechs Jahre ab Ende des Kalenderjahres auf (§ 257 HGB, § 147 AO), Eingänge, die keinem Vertrag zugeordnet werden können, löschen wir nach sechs Monaten. Die Eingangsbestätigung wird Ihnen auf dem Bildschirm angezeigt; per E-Mail senden wir sie an die Adresse eines bei uns registrierten Nutzerkontos. Die schriftliche Bestätigung des Beendigungstermins erhalten Sie in Textform.

5. Einladung, Anmeldung und Konto

Unternehmen können sich auf der Website selbst registrieren; daneben entstehen Zugänge durch Einladung oder Freischaltung. Bei der Selbstregistrierung verarbeiten wir zusätzlich Firmennamen, Benutzernamen, Rechnungsanschriften und die gewählte Absicht (Test oder Kauf mit Tarif) sowie für die Missbrauchsabwehr Kürzelwerte (Hash) von IP-Adresse, E-Mail-Adresse und Domain. Das Konto wird erst nach Bestätigung der E-Mail-Adresse über einen Einmal-Link angelegt; nicht bestätigte Registrierungen verfallen nach 24 Stunden. Für ein Konto verarbeiten wir Namen, geschäftliche E-Mail-Adressen, Organisationen, Rollen und ein Passwort, das nur als Hash (Argon2) gespeichert wird, sowie Bestätigungs- und Rücksetz-Links, die ebenfalls nur als Hash gespeichert werden. Zum Schutz vor automatisierten Anmeldungen setzen wir E-Mail-Bestätigung, unsichtbare Formularfelder, ein signiertes Zeit-Token, eine Prüfung auf Wegwerf-Adressen und Zugriffsbegrenzungen (je IP-Adresse, E-Mail-Adresse, Domain und insgesamt) ein.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertrag und vorvertragliche Maßnahmen) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Missbrauchsabwehr). Beim Anlegen eines Kontos prüft die Anwendung, ob die E-Mail-Adresse bereits vergeben ist; dabei werden Name und Organisation eines bestehenden Kontos anderen Kunden nicht angezeigt. Nutzerkonten der Beschäftigten eines Kunden verarbeiten wir im Auftrag des Kunden.

6. Bestellung, Vertragsnachweis und Abrechnung

Bestellung und Unternehmerbestätigung. Bei einer Bestellung verarbeiten wir Namen, Rechtsform und Anschrift der Organisation, Rechnungsdaten (Rechnungsanschrift, Rechnungs-E-Mail, gegebenenfalls Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Registerangaben), Namen, Funktionen und geschäftliche E-Mail-Adressen der bestellenden bzw. vertretungsberechtigten Kontaktperson sowie die von ihr abgegebene Bestätigung, als Unternehmer bzw. für eine berechnete Organisation zu geschäftlichen Zwecken zu bestellen, mit Zeitpunkt. Wir prüfen die Angaben auf Plausibilität. Wird zum Beispiel eine allgemein zugängliche Freemail-Adresse verwendet oder sind Angaben widersprüchlich, prüfen wir die Bestellung manuell und können Nachweise anfordern (zum Beispiel Registerauszug oder Umsatzsteuer-Identifikationsnummer). Eine automatisierte Entscheidung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt; über die Annahme entscheidet ein Mensch.

Vertragsnachweis. Zum Nachweis, was wann mit wem vereinbart wurde, speichern wir in einem nur ergänzbaren Protokoll, dessen Einträge über eine Hash-Kette verknüpft und gegen nachträgliche Änderung gesichert sind: Ereignis (zum Beispiel Bestellung, Beginn eines Testzugangs, Vertragsänderung), Organisation, bestellende Person, Zeitpunkt, die abgegebene Unternehmerbestätigung, Versionen und SHA-256-Prüfsummen der geltenden Vertragsunterlagen (AGB, Leistungsbeschreibung, Preisliste, AVV), Tarif, Preis, Laufzeit, Abrechnungsbereiche mit zugeordneten Benutzerkonten, Freigaben nach Ziffer 5.10 der AGB (Abschnitt 10), die Zustimmung zu neuen Fassungen der AGB, des AVV und der Leistungsbeschreibung sowie bei Zusatzmodulen die gesonderte Zustimmung im Buchungsdialog, jeweils mit Fassung, Zeitpunkt und erklärender Person, und das Ergebnis einer manuellen Prüfung.

Abrechnung. Für die Abrechnung verarbeiten wir zusätzlich gebuchten Umfang, die Zuordnung jedes Benutzerkontos zu genau einem Abrechnungsbereich (Heimat-Bereich), Rechnungen und Zahlungssstatus.

Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragsschluss und -durchführung), Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (steuer- und handelsrechtliche Aufbewahrung, §§ 147 AO, 257 HGB) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (unser berechtigtes Interesse, nur mit Unternehmern zu kontrahieren, Missbrauch und Fehlbestellungen zu verhindern sowie Vertragsinhalte nachweisen und Rechtsansprüche

verteidigen zu können). Handelt die Kontaktperson für eine Organisation, verarbeiten wir ihre Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Speicherdauer: Vertragsnachweise bis zum Ablauf der Verjährungsfristen möglicher Ansprüche (regelmäßig drei Jahre ab Ende des Jahres, in dem der Vertrag endet, §§ 195, 199 BGB), soweit sie nicht als Buchungsbeleg oder Geschäftsbrief länger aufzubewahren sind (Abschnitt 13). Angaben zu Bestellungen, die nicht angenommen werden, löschen wir nach sechs Monaten, sofern sie nicht zur Verteidigung von Ansprüchen oder zur Missbrauchsabwehr länger erforderlich sind.

7. Zahlungsabwicklung über Stripe

Der Online-Bezahlvorgang ist derzeit nicht aktiv; bis dahin wird per Rechnung abgerechnet. Dieser Abschnitt gilt ab Aktivierung. Bezahlte Abonnements können über Stripe abgewickelt werden: Stripe Payments Europe, Ltd., The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irland. Sie geben Zahlungsdaten direkt bei Stripe ein; vollständige Kartendaten erhält der Anbieter nicht. Der Anbieter übermittelt an Stripe die zur Abrechnung nötigen Angaben (E-Mail-Adresse, Organisationsname, Tarif, Anzahl Nutzerkonten, interne Kennung, bei Zusatzmodulen Modulbezeichnung und Paketgröße) und erhält von Stripe Zahlungsstatus, Kunden- und Abonnementkennungen sowie Rechnungsdaten. Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Stripe verarbeitet Daten teilweise als eigener Verantwortlicher, etwa zur Betrugsprävention und zur Erfüllung eigener gesetzlicher Pflichten als Zahlungsdienstleister, und kann Daten in Drittländer, insbesondere die USA, übermitteln. Informationen: <https://stripe.com/de/privacy>. Die Stripe, Inc. (USA) ist nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert; Übermittlungen erfolgen auf Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses vom 10.07.2023 (Art. 45 DSGVO).

8. E-Mails der Anwendung und Ticket-Postfach

Die Anwendung versendet System-E-Mails (zum Beispiel Einladung, Bestätigung, Passwort-Zurücksetzen, Benachrichtigungen, Eingangsbestätigungen von Kündigungen) mit dem Absender noreply@facility-desk.de über den Mailserver der netcup GmbH (Abschnitt 4). Verarbeitet werden Empfängeradresse, Betreff und Inhalt. Unverzichtbare Mails (Bestätigung der E-Mail-Adresse, Passwort-Zurücksetzen, Begrüßung nach der Registrierung) gehen an die vom Nutzer angegebene Adresse und enthalten nur feste Texte und Links; alle übrigen Mails versendet die Anwendung nur an freigegebene Empfänger (Nutzer der Organisationen und feste Adressen des Anbieters). Die Zahl der Mails ist je Empfänger und insgesamt begrenzt. E-Mails an ticket@facility-desk.de (auch ticket+Kennung@facility-desk.de) gehen in ein Postfach auf dem Mailserver der netcup GmbH (Deutschland, Abschnitt 4), werden von der Anwendung minütlich automatisch abgerufen, als Ticket dem jeweiligen Kunden zugeordnet und dort im Auftrag des Kunden verarbeitet. Meldungen an ticket@facility-desk.de verarbeiten wir als Auftragsverarbeiter des Kunden, dem die Meldung zugeordnet ist. Meldungen, die keinem Kunden zugeordnet werden können, löschen wir ohne inhaltliche Auswertung binnen 14 Tagen.

9. Öffentliches Meldeformular (QR-Code)

Kunden können Räumen und Anlagen QR-Codes zuordnen, über die auch Personen ohne Konto (zum Beispiel Bewohner, Beschäftigte, Besucher) eine Störung melden können. Erfasst werden Name, optional E-Mail-Adresse, Beschreibung, Ort und optional ein Foto; Foto-Metadaten (EXIF, zum Beispiel GPS-Koordinaten) werden entfernt. Die Meldung wird als Ticket beim jeweiligen Kunden gespeichert; Verantwortlicher ist der Kunde, der Anbieter verarbeitet sie im Auftrag. Bitte geben Sie in Meldungen **keine Gesundheitsangaben** und keine Fotos erkennbarer Personen an, wenn das für die Meldung nicht nötig ist. Das Meldeformular ist kein Notruf. Hat der Kunde ein

Firmenlogo hinterlegt, wird es auf der Meldeseite angezeigt; es wird von unserem Server geladen, Drittanbieter sind nicht beteiligt.

10. Verarbeitung in der Anwendung im Auftrag der Kunden

In der Anwendung verarbeitet der Anbieter im Auftrag der Kunden insbesondere: Nutzerkonten und Rollen, Tickets, Aufgaben, Routinen und Kontrollrundgänge, Legionellen-Spülprotokolle, Wartungspläne und -protokolle, Anlagen, Gebäude und Räume, Dokumente und Fotos, Kontakte und Dienstleister, Schlüsselverwaltung mit Übergabeprotokollen und Unterschriften, Zeiterfassung, Kalender, Projekte, Fahrdienste, Fuhrpark (Zusatzmodul), ERP-Schnittstelle (Zusatzmodul) und Benachrichtigungen. Einzelheiten regelt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit dem Kunden.

Freigaben zwischen Kunden. Ein Kunde kann einem Benutzerkonto eines anderen Kunden Zugriff auf bestimmte Objekte seiner Organisation geben (AGB Ziffer 5.10). Dazu fordert der andere Kunde den Zugriff mit einem Anfrage-Code an; der Kunde, dessen Daten betroffen sind, erteilt die Freigabe für ein bestimmtes Benutzerkonto, bestimmte Objekte und bestimmte Rechte (Lesen, Zuweisen, Erinnern, Nachrichten; nie Stammdaten), und der andere Kunde bestätigt sie. Dabei sieht der freigebende Kunde Name und E-Mail-Adresse des angefragten Benutzerkontos und den Namen der anderen Organisation; die Person mit Freigabe sieht nur die freigegebenen Daten. Beide Kunden können eine Freigabe jederzeit widerrufen; mit dem Ende des Vertrags eines Kunden enden alle Freigaben. Über die Freigabe und ihren Zweck entscheiden die beteiligten Kunden jeweils als Verantwortliche; der Anbieter verarbeitet die Daten dabei im Auftrag und auf Weisung des jeweiligen Kunden. Fragen dazu richten Sie bitte an den Kunden.

Freigabe-Protokoll. Erteilung, Bestätigung, Änderung, Widerruf und Ende jeder Freigabe sowie die vorherige Zustimmung jeder Organisation zur Teilnahme werden mit Zeitpunkt, erklärender Person, betroffenem Benutzerkonto, Objekten, Rechteumfang und dem Wortlaut der Erklärung in einem nur ergänzbaren, über eine Hash-Kette gesicherten Protokoll gespeichert. Beide beteiligten Kunden können es einsehen und exportieren. Zweck ist der Nachweis, wer wann welchen Zugriff erlaubt hat (vgl. Art. 5 Abs. 2, Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO). Rechtsgrundlage für die Protokollierung durch den Anbieter: Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DSGVO (Vertragsnachweis, Nachweis der Weisungen).

Unterschriften werden als Bild mit Name, Zeitpunkt und Prüfsumme gespeichert (einfache elektronische Unterschrift).

Standortprüfung bei der Zeiterfassung (optional): Nur wenn der Kunde die Funktion für eine Person aktiviert und der Browser den Standortzugriff erlaubt, prüft das Gerät, ob sich die Person im festgelegten Arbeitsbereich befindet. Gespeichert werden das Ergebnis (innerhalb/außerhalb), die berechnete Entfernung und der Zeitpunkt, nicht die Koordinaten der Person. Gespeichert sind nur die Koordinaten des vom Kunden festgelegten Arbeitsorts. Buchungen außerhalb des Arbeitsbereichs, am Wochenende oder an Feiertagen werden gekennzeichnet; eine automatische Buchung erfolgt nur bei aktueller, genauer und bestätigter Position. Sie können den Standortzugriff in den Browser- bzw. Systemeinstellungen jederzeit widerrufen.

Fuhrpark (Zusatzmodul): Bucht der Kunde das Zusatzmodul Fuhrpark, verarbeiten wir in seinem Auftrag Fahrzeugdaten (Kennzeichen, Hersteller und Modell, Kilometerstände, Fahrzeugfotos, Notizen), Termine für Inspektion, HU/TÜV und Reifenwechsel, die Zuordnung verantwortlicher Beschäftigter sowie Pflege- und Terminprotokolle mit Checklistenenergebnissen, Datum, Uhrzeit, Name und Unterschrift der ausführenden Person. Kennzeichen können zusammen

mit dem Namen der verantwortlichen Person einen Personenbezug herstellen. Fotos sollten keine Personen oder fremden Kennzeichen zeigen. Erinnerungen werden in der App und per E-Mail an die verantwortliche Person und die Administratoren gesendet (Abschnitt 8). Die Daten bleiben gespeichert, wenn das Zusatzmodul endet, und werden mit den übrigen KundInneninhalten gelöscht (Abschnitt 13).

ERP-Schnittstelle (Zusatzmodul): Bucht der Kunde die ERP-Schnittstelle, können seine Systeme mit einem API-Schlüssel Daten seiner Organisation lesend abrufen (Tickets, Aufgaben, Leistungsnachweise, Zeiterfassung, Objekte, Abrechnungsbereiche). Diese Daten können Personalnummern, Arbeitszeiten und Tätigkeiten von Beschäftigten sowie in Freitextfeldern auch Namen enthalten. Empfänger sind die vom Kunden festgelegten Systeme (z. B. ERP-, Buchhaltungs- oder Lohnsoftware); welche Systeme die Daten erhalten und wie sie dort weiterverarbeitet werden, entscheidet der Kunde als Verantwortlicher. Hinterlegt der Kunde eine Benachrichtigungsadresse, senden wir dorthin signierte Benachrichtigungen mit dem neuen oder geänderten Datensatz (Inhalt wie beim Abruf).

Zugriffsprotokoll: Zu jedem Abruf, jeder Änderung an API-Schlüsseln oder Benachrichtigungsadressen und jeder Zustellung speichern wir Zeitpunkt, Art des Vorgangs, verwendeten Schlüssel bzw. handelnde Person, Ergebnis und die gekürzte IP-Adresse des abrufenden Systems (IPv4 auf die ersten drei Blöcke, IPv6 auf die ersten 48 Bit). Zweck ist der Nachweis, wer wann auf welche Daten zugegriffen hat, sowie die Erkennung von Missbrauch (vgl. Art. 5 Abs. 2, Art. 32 DSGVO). Wir verarbeiten diese Daten im Auftrag des Kunden (Art. 28 DSGVO, AVV). Soweit wir das Protokoll zur Sicherheit unseres Dienstes auswerten, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser berechtigtes Interesse ist der sichere Betrieb der Schnittstelle.

Kamera: Für QR-Scan und Fotos fragt der Browser nach der Kamerafreigabe. Bilder werden nur übertragen, wenn Sie ein Foto speichern oder hochladen.

11. Cookies und Speicherung im Browser (§ 25 TDDDG)

FacilityDesk speichert nur Informationen auf Ihrem Gerät, die **unbedingt erforderlich** sind, damit die von Ihnen ausdrücklich gewünschte Anwendung einschließlich ihrer Offline-Funktion funktioniert (§ 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG). Eine Einwilligung ist dafür nicht erforderlich. Wir verwenden **keine** Analyse-, Tracking-, Werbe- oder Social-Media-Dienste, kein CDN und laden zur Laufzeit keine Schriften oder Skripte von Drittanbietern; deshalb gibt es kein Cookie-Banner.

Speicher	Zweck	Dauer
Cookie fd_session	Anmeldesitzung (HttpOnly, Secure, SameSite=Lax)	höchstens 12 Stunden, Abmeldung nach 8 Stunden Inaktivität
Cookie fd_csrf	Schutz vor gefälschten Anfragen (CSRF)	wie die Sitzung
localStorage fd.siteId, fd.recentSites	zuletzt gewählter Standort, Standortliste	bis zum Löschen im Browser
localStorage fd.reminder.played, fd.push. asked	Erinnerungston bereits abgespielt, Benachrichtigungsfrage bereits gestellt	bis zum Löschen im Browser
localStorage facilitydesk:routine:..., fd:legionella-flush:...	Zwischenstand laufender Kontrollgänge und Legionellen-Spülungen; bei	bis zum Abschluss des Vorgangs, spätestens bis zum

Speicher	Zweck	Dauer
	Kontrollgängen bis zum Abschluss auch das Unterschriftsbild	Abmelden oder Organisationswechsel
localStorage fd.setupWizard.v2	Zwischenstand des Einrichtungsassistenten (nur für Administratoren)	bis zum Abschluss der Einrichtung, spätestens bis zum Abmelden oder Organisationswechsel
localStorage fd.orgLogo.v1	verkleinerte Kopie des Firmenlogos der eigenen Organisation für PDF-Protokolle ohne Netz	bis zum Abmelden oder Organisationswechsel
IndexedDB facilitydesk-offline, Bereich responses	Kopie der zuletzt geladenen Daten zur Arbeit ohne Netz	bis zum Abmelden oder Organisationswechsel
IndexedDB facilitydesk-offline, Bereich mutations	ohne Netz erfasste Einträge (zum Beispiel Tickets, Meldungen, Aufgaben, Rundgänge, Zeitbuchungen, Unterschriften und Fotos)	bis zur erfolgreichen Übertragung; beim Abmelden nur nach Warnung (siehe unten)
sessionStorage fd.chat.v1	Verlauf des Website-Chats im geöffneten Browser-Tab (nur öffentliche Website)	bis zum Schließen des Tabs
Service Worker und Cache Storage	Start der App ohne Netz; nur App-Dateien, keine Inhaltsdaten	bis zur nächsten App-Aktualisierung

Die weitere Verarbeitung dieser Daten richtet sich nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Bereitstellung des Dienstes) bzw. dem Auftrag des Kunden. Wenn Sie Benachrichtigungen erlauben, fragt der Browser Sie gesondert; Sie können die Erlaubnis jederzeit widerrufen.

Löschen beim Abmelden und beim Organisationswechsel: Beim Abmelden und beim Wechsel in eine andere Organisation löscht die App die auf dem Gerät gespeicherten Inhaltsdaten automatisch: die Offline-Kopie zuletzt geladener Daten (IndexedDB), Zwischenstände und Unterschriftsbilder (localStorage), Daten-Caches und organisationsbezogene Einstellungen. Noch nicht übertragene Offline-Einträge gehen dabei nicht unbemerkt verloren: Die App warnt vorher, bietet die Übertragung an und verwirft solche Einträge nur nach einer gesonderten Bestätigung. Diese Löschung ist seit dem 09.10.2026 in Betrieb (App-Stand 1c6cee0). Auf gemeinsam genutzten Geräten sollten Sie sich nach der Nutzung stets abmelden.

Für Termine kann ein Link zu Google Kalender angeboten werden. Daten werden erst übermittelt, wenn Sie den Link anklicken; dann gilt die Datenschutzerklärung von Google.

12. Empfänger und Übermittlung in Drittländer

Empfänger sind nur die genannten Dienstleister: netcup (Hosting, Rechenzentrum Nürnberg, und E-Mail einschließlich Ticket-Postfach, Abschnitte 4 und 8), Google (Weiterleitung des Kontaktpostfachs und Zustellung von Kontakt- und Kündigungsbenachrichtigungen, Abschnitt 4) und nach Aktivierung Stripe (Abschnitt 7) sowie bei aktivem KI-Modus des Website-Chats Mistral AI (Paris, Frankreich; Abschnitt 4b). Bei Anrufen unter der Geschäftsnummer erhält außerdem unser Mobilfunkanbieter die Verbindungsdaten und gegebenenfalls Mailbox-Nachrichten; er handelt dabei in eigener Verantwortung als Telekommunikationsanbieter (Abschnitt 4).

Adress-Geokodierung (OpenStreetMap Nominatim). Um eine Adresse in Koordinaten umzurechnen – etwa die Adresse eines Objekts für den Arbeitsort im Einrichtungsassistenten („Position aus Adresse übernehmen“) oder die Anschrift eines Dienstleisters für die

Entfernungsangabe –, sendet unser Server nur diese Adresse an den Dienst Nominatim der OpenStreetMap Foundation, St John's Innovation Centre, Cowley Road, Cambridge, CB4 0WS, Vereinigtes Königreich. Die Abfrage stellt unser Server; Ihre IP-Adresse und weitere Angaben zu Ihrer Person werden dabei nicht übermittelt. Ergebnisse werden auf unserem Server zwischengespeichert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Bereitstellung der vereinbarten Funktion) bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer einfachen Ortsbestimmung ohne Standortzugriff). Die Übermittlung in das Vereinigte Königreich erfolgt auf Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission (Art. 45 DSGVO). Für das Zertifikat der Website erhält Let's Encrypt nur den Domainnamen. Eine weitere Weitergabe erfolgt nur, wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Daten werden nicht verkauft. Übermittlungen in Drittländer sind nur im Rahmen der Abschnitte 4, 7 und 8 sowie in das Vereinigte Königreich bei der Adress-Geokodierung (Abschnitt 12) möglich. Für die Überwachung der Erreichbarkeit werden nur öffentliche Adressen der Website abgerufen; dabei werden keine personenbezogenen Daten übermittelt.

13. Speicherdauer

- Zugriffs- und Systemprotokolle 30 Tage (Abschnitt 3).
- Kundeneinhalte: für die Vertragsdauer; nach Vertragsende mindestens 30 Tage Abrufmöglichkeit, danach Löschung innerhalb von 14 Tagen, Datensicherungen spätestens 90 Tage nach der Löschung (Einzelheiten im AVV).
- Datensicherungen allgemein: tägliche verschlüsselte Sicherungen mit Rotation (14 tägliche, 8 wöchentliche Stände).
- Rechnungen und Buchungsbelege: 8 Jahre; Geschäftsbriefe: 6 Jahre; Bücher und Aufzeichnungen: 10 Jahre (§ 147 Abs. 3 AO, § 257 Abs. 4 HGB, jeweils ab Ende des Kalenderjahres).
- Vertragsnachweise und Unternehmerbestätigung: bis zum Ablauf der Verjährungsfristen für mögliche Ansprüche (regelmäßig 3 Jahre ab Jahresende, §§ 195, 199 BGB), soweit nicht länger aufzubewahren; nicht angenommene Bestellungen 6 Monate (Abschnitt 6).
- Freigabe-Protokoll (Abschnitt 10): solange die Freigabe besteht; nach ihrem Ende (Widerruf, Ablauf, Ablehnung oder nicht angenommene Anfrage) bis zum Ablauf von 3 Jahren ab Ende des Kalenderjahres, in dem sie endete (§§ 195, 199 BGB), danach automatische Löschung bei der täglichen Bereinigung. Zustimmungen einer Organisation zur Teilnahme: solange die Organisation besteht, danach 3 Jahre ab Ende des Kalenderjahres ihrer Löschung. Damit die Hash-Kette prüfbar bleibt, wird je gelöschtem Eintrag nur dessen Prüfsumme mit laufender Nummer ohne personenbezogene Angaben aufbewahrt.
- Fuhrpark-Daten (Fahrzeuge, Termine, Protokolle, Unterschriften): wie Kundeneinhalte; das Ende des Zusatzmoduls allein führt nicht zur Löschung; auf Verlangen des Kunden werden nur die Fuhrpark-Daten gelöscht (AGB 6a.6).
- ERP-Schnittstelle: Zugriffsprotokoll 365 Tage ab dem jeweiligen Eintrag, danach automatische Löschung; die gekürzte IP-Adresse wird bereits nach 90 Tagen entfernt. API-Schlüssel werden nur als Prüfwert gespeichert; endet das Zusatzmodul, werden sie bei der nächsten täglichen Bereinigung widerrufen. Widerrufene oder abgelaufene Schlüssel werden automatisch gelöscht, sobald sie seit mehr als 365 Tagen ungültig sind und keine Protokolleinträge mehr auf sie verweisen. Benachrichtigungsadressen: bis der Kunde sie löscht oder die Löschung der Moduldaten verlangt (AGB 6a.6). Nach Vertragsende werden

diese Daten wie Kundeninhalte innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ablauf der Abruffrist gelöscht (AVV Ziffer 11.3).

- Website-Chat: Gesprächsverläufe 30 Tage nach der letzten Nachricht; an das Team weitergegebene Anfragen wie Kontaktanfragen (Abschnitt 4b).
- Kontaktanfragen (auch telefonisch und per Mailbox): bis zur Erledigung, spätestens 6 Monate nach der letzten Nachricht (Abschnitt 4); Kündigungen: 6 Jahre als Geschäftsbrief (Abschnitt 4a).
- Änderungsprotokoll der Anwendung: vorgesehen 24 Monate (Abschnitt 3).
- Daten auf Ihrem Gerät: bis zum Abmelden oder Organisationswechsel (Abschnitt 11).

14. Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18) und Datenübertragbarkeit (Art. 20). Erteilte Einwilligungen können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3). Schreiben Sie dazu an kontakt@facility-desk.de.

Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO): Verarbeiten wir Daten auf Grundlage berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit widersprechen.

Eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall einschließlich Profiling (Art. 22 DSGVO) findet nicht statt; auch Plausibilitätshinweise bei Bestellungen führen nur zu einer manuellen Prüfung.

15. Beschwerderecht

Sie können sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde beschweren. Für den Anbieter zuständig ist: Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Wilhelmstraße 7, 65185 Wiesbaden (Postfach 3163, 65021 Wiesbaden), Telefon +49 611 1408-0, E-Mail poststelle@datenschutz.hessen.de, <https://datenschutz.hessen.de> (Angaben geprüft am 11.10.2026).

16. Pflicht zur Bereitstellung, Änderungen

Für Konto und Vertrag benötigen wir die als Pflichtfeld gekennzeichneten Angaben; ohne sie können wir keinen Zugang bereitstellen. Wir passen diese Erklärung an, wenn sich Technik oder Rechtslage ändern. Maßgeblich ist die auf dieser Seite veröffentlichte Fassung mit Versions- und Datumsangabe.

17. Newsletter

Inhalt und Zweck. Wenn Sie unseren kostenlosen Newsletter bestellen, senden wir Ihnen per E-Mail Neuigkeiten, Tipps und Hinweise zu FacilityDesk. Dafür verarbeiten wir Ihre E-Mail-Adresse.

Rechtsgrundlage. Der Versand erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO; zur Werbung per E-Mail siehe auch § 7 Abs. 2 UWG). Die Protokollierung der Anmeldung dient dem Nachweis der Einwilligung (Art. 7 Abs. 1 DSGVO) und beruht auf unserem berechtigten Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Bestätigung per E-Mail. Nach dem Absenden des Formulars erhalten Sie eine E-Mail mit einem Bestätigungslink. Erst nach der Bestätigung tragen wir Sie in die Liste ein. Bestätigen Sie nicht innerhalb von 72 Stunden, wird der Link ungültig; unbestätigte Anmeldungen löschen wir nach spätestens 30 Tagen.

Was wir speichern. E-Mail-Adresse, Zeitpunkt der Anmeldung, der Bestätigung und gegebenenfalls der Abmeldung, die Fassung des Einwilligungstextes sowie einen pseudonymisierten Prüfwert Ihrer IP-Adresse, der mit einem geheimen Schlüssel gebildet wird und aus dem sich die IP-Adresse nicht zurückrechnen lässt. Die IP-Adresse selbst speichern wir nicht. Zum Schutz vor Missbrauch begrenzen wir die Zahl der Anmeldungen je Prüfwert; diese Einträge löschen wir nach einer Stunde.

Keine Auswertung. Wir messen keine Öffnungen und keine Klicks und setzen im Newsletter keine Zählpixel ein.

Dienstleister. Anmeldung, Speicherung und Versand laufen auf unserem eigenen Server und über unser eigenes Postfach bei der netcup GmbH, Daimlerstraße 25, 76185 Karlsruhe, mit der ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung besteht. Andere Newsletter-Dienste nutzen wir nicht. Die Liste dieser Website wird getrennt von unseren anderen Angeboten geführt.

Widerruf und Speicherdauer. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen: über den Abmeldelink in jeder E-Mail oder per E-Mail an kontakt@facility-desk.de. Nach der Abmeldung erhalten Sie keine Newsletter mehr. Ihre Adresse und die Protokolldaten der Einwilligung bewahren wir danach nur so lange auf, wie wir die frühere Einwilligung nachweisen können müssen (höchstens drei Jahre ab Ende des Jahres der Abmeldung), und löschen sie anschließend. Auf Wunsch löschen wir sofort, soweit keine Nachweispflicht entgegensteht.

Ihre Rechte. Es gelten die in dieser Datenschutzerklärung genannten Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.