

Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Einleitung, Geltungsbereich, Definitionen.....	3
§ 2	Gegenstand, Dauer und Spezifizierung des Auftrags	3
§ 3	Pflichten des Auftragsnehmers.....	4
§ 4	Pflichten des Auftraggebers	5
§ 5	Anfragen betroffener Personen	5
§ 6	Nachweismöglichkeiten	6
§ 7	Subunternehmer.....	6
§ 8	Informationspflichten, Schriftklausel, Rechtswahl	7
§ 9	Haftung und Schadensersatz.....	7

§ 1 Einleitung, Geltungsbereich, Definitionen

Diese Anlage AVV zum Vertrag regelt die Rechte und Pflichten von Auftraggeber und -nehmer im Rahmen einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag.

- (1) Die Anlage AVV kommt zur Anwendung für alle Leistungen und Leistungsteile des Auftraggebers, die nach den mandatorischen Vorgaben der DSGVO in die Kategorie Auftragsverarbeitung fallen.
- (2) Die Anlage AVV findet auf alle Tätigkeiten Anwendung, bei denen der Auftragnehmer, seine Beschäftigten und/oder durch ihn beauftragte Unterauftragnehmer (Subunternehmer) personenbezogene Daten für den Auftraggeber verarbeiten.
- (3) In dieser Anlage AVV verwendete Begriffe sind entsprechend ihrer Definition in der EU-Datenschutz- Grundverordnung zu verstehen. Soweit Erklärungen im Folgenden „schriftlich“ zu erfolgen haben, ist die Textform nach § 126b BGB gemeint.

§ 2 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung des Auftrags

Der Gegenstand, die Dauer (Laufzeit) und weitere Einzelheiten dieses Auftrages zur Datenverarbeitung ergeben sich aus dem Hauptvertrag, bestehend aus den AGB Placetel, den BesGBn Placetel, den Bestellungen des Auftraggebers, den Leistungsbeschreibungen Placetel und den spezifischen Produktparametern (gemeinsam „Hauptvertrag“) sowie der Nutzung des Auftraggebers.

Der AVV bezieht sich ausschließlich auf die Einrichtung, den Betrieb und die Beendigung der von Placetel bereitgestellten Applikationen (SaaS). Darüberhinausgehende Services, wie Marketing, Vertrieb, Incident-Handling, Rechnungstellung, etc. sind Funktionen in der Service Provider Rolle von Placetel.

Im Einzelnen sind insbesondere die folgenden Daten Bestandteil der Datenverarbeitung:

Art der Daten	Art und Zweck der Datenverarbeitung	Kategorien betroffener Personen
Kundenstammdaten: Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse).	Kunden-Aktivierung, Tech. Betrieb, Account beenden, Auskunftsersuchen Betroffene	Test-Kunden, Kunden, Nutzer
Konfigurationsdaten: Personenstammdaten, Nutzungsdaten (Teilnehmerdaten, Ausstattung (HW;SW), Rufnummernpläne, Routing-Regeln, Rufverhalten, Portierungsdaten, etc.)	Kunden-Aktivierung, Tech. Betrieb, Account beenden, Auskunftsersuchen Betroffene	Test-Kunden, Kunden, Nutzer
Betriebsdaten: Inhaltsdaten/Content (ggf. falls in der Cloudspeicherung enthaltene personenbezogene Daten)	Techn. Betrieb, Account beenden, CC Applikation	Test-Kunden, Kunden, Nutzer, Kommunikationsbeteiligte

Telefonatsdaten: Telefonnummer, Nutzungsdaten (Datum, Uhrzeit, Dauer, Gesprächsverlauf), technische Metadaten (z.B. IP-Adresse, Session-ID), Kommunikations- und Interaktionsinhalte, falls zugelassen: Sprachaufnahmen und Transkripte, falls angegeben: Name, E-Mail Adresse, Kundennummer	Techn. Betrieb	Test-Kunden, Kunden, Nutzer, Kommunikationsbeteiligte
---	----------------	---

Die Laufzeit der Anlage AVV richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Anlage nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

Soweit die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung in einem Drittland (weder Mitgliedsstaat der Europäischen Union noch anderer Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum) stattfindet, darf dies nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

§ 3 Pflichten des Auftragsnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DSGVO vor. Die Weisungen werden anfänglich durch diesen Vertrag sowie den Hauptvertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Weisungen, die im Vertrag nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.
- (2) Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DSGVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt (siehe Anhang Technisch-organisatorische Maßnahmen von Placetel) und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- (3) Der Auftragnehmer unterstützt soweit vereinbart den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DSGVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DSGVO genannten

Pflichten. Soweit diese Tätigkeiten nicht bereits im Hauptvertrag vorgesehen sind, kann der Auftragnehmer hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.

- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- (5) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Auftraggeber ab.
- (6) Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- (7) Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DSGVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- (8) Der Auftragnehmer berichtet oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber oder gibt diese Datenträger an den Auftraggeber zurück, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe. Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
- (9) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers entweder herauszugeben oder zu löschen.
- (0) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen. Der Auftragnehmer kann hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- (2) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO, gilt §3 Abs. 10 entsprechend.
- (3) Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

§ 5 Anfragen betroffener Personen

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

§ 6 Nachweismöglichkeiten

- (1) Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Auftraggeber und Auftragnehmer verständigen sich darauf, dass der Nachweis regelmäßig durch die Inhalte erbracht wird, die auf folgenden Websites

www.placetel.de

www.gammacommunications.de

zur Verfügung gestellt werden.

- (2) Der Auftraggeber stimmt – falls die Nachweise aufgrund behördlicher Feststellung nicht den mandatorischen Vorgaben genügen - der Benennung eines unabhängigen externen Prüfers durch den Auftragnehmer zu, sofern der Auftragnehmer eine Kopie des Auditberichts zur Verfügung stellt. Die Kosten für die Inspektion – sofern es sich nicht um mandatorische Verpflichtungen des Auftragnehmers nach der DSGVO handelt - werden vom Auftraggeber übernommen und für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion darf der Auftragnehmer eine Vergütung verlangen. Im Vergütungsfalle ist, der Aufwand einer Inspektion für den Auftraggeber grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt und der Auftragnehmer wird nur tätig nach konkreter Auftragserteilung (Prüfpunkte und Kosten) durch den Auftraggeber.

- (3) Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

§ 7 Subunternehmer

- (1) Der Einsatz von Subunternehmern als weiteren Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der Auftraggeber vorher zugestimmt hat. Mit Abschluss dieses AVV-Vertrages, sind die nachfolgend in der Tabelle genannten Subunternehmer vom Auftraggeber genehmigt.
- (2) Ein Zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn der Auftragnehmer weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt. Der Auftragnehmer wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten. Die vertraglich vereinbarten Leistungen bzw. die nachfolgend beschriebenen Teilleistungen (wenn vom Auftraggeber gebucht) werden unter Einschaltung folgender Subunternehmer durchgeführt:

Name des Subunternehmers	Beschreibung der Teilleistungen	Anmerkungen	Produktkategorie
ACROBITS S.R.O (CZ)	Mobile & Softphone Apps	AVV; Hosting in D	Placetel Profi
Binect GmbH	Token für Briefversendung	AVV, Hosting in D	Alle Produkte
Equinix GmbH	Infrastruktur	AVV, Hosting in D	Alle Produkte
Google Ireland Limited	Rechenzentrumsleistungen & Applikations Hosting in der GCP	AVV, Hosting in D	Alle Produkte
Global IP Telecommunications Ltd.	Softphone Applikations	AVV, Hosting in D	Placetel Profi
Webex Communications Deutschland GmbH	Cisco Webex Meetings	AVV, Hosting in D und NL	Alle Produkte
HubSpot Germany GmbH	CRM-Plattform (Marketing, Vertrieb, Kundenservice)	AVV, Hosting in D und USA	Alle Produkte
Kickscale FlexCo	Aufzeichnung von Verkaufs- und Kundengesprächen	AVV, Hosting in EU	Alle Produkte
Calendly LLC	Online-Terminbuchung und Terminverwaltung	AVV, Hosting in USA	Alle Produkte

Apideck BV	API-Integrationstechnologie für SaaS-Dienste	AVV, Hosting in EU	Alle Produkte
PSC GmbH (siehe Anlage 1)	KI Middleware-Anbieter für die zentrale Integration von KI, Verwaltung einer Knowledge Base, sowie Prompt und Workflow Management	AVV, Hosting in EU Bei optional aktivierbaren Zusatzdiensten kann es zu einer Verarbeitung personenbezogener Daten in Drittländern kommen. Einzelheiten zu den eingesetzten Subunternehmern und deren Hostingstandorten sind in Anlage 1 aufgeführt.	Placetel AI

(3) Über die Hinzuziehung weiterer oder die Ersetzung aufgeföhrter Subunternehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber, soweit er betroffen ist. Der Auftraggeber kann nicht ohne wichtigen datenschutzseitigen Grund diesem Ansinnen widersprechen.

(4) Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine mandatorischen datenschutzseitigen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer aufzuerlegen.

§ 8 Informationspflichten, Schriftklausel, Rechtswahl

- (1) Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als »Verantwortlicher « im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerefordernis.
- (3) Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Anlage zum Datenschutz den Regelungen des Vertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser Anlage unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Anlage im Übrigen nicht.

(4) Es gilt deutsches Recht.

§ 9 Haftung und Schadensersatz

Eine zwischen den Parteien im Hauptvertrag vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für die Auftragsverarbeitung.

Anlage 1: Subunternehmer der Firma PSC GmbH (Sub-Subunternehmer)

Name des Sub-Subunternehmers	Beschreibung der Teilleistungen	Anmerkungen
Microsoft Ireland Operations Limited (via the Microsoft Azure OpenAI Service)	Bereitstellung von Echtzeit Speech to Text Transkription und natürlicher Sprachverarbeitung zur Ermöglichung interaktiver sprachbasierter Dienste	Hosting in EU
Google Ireland Limited (via the Gemini API)	Bereitstellung von Echtzeit Speech to Text Transkription und natürlicher Sprachverarbeitung zur Ermöglichung interaktiver sprachbasierter Dienste	Hosting in EU
Eleven Labs Inc.	Umwandlung von KI-generierten Textantworten in synthetisierte Sprache zur Wiedergabe für den Anrufer	Hosting in EU
Twilio Ireland Limited	Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten, einschließlich Echtzeit-Sprachweiterleitung, Anrufsteuerung und SMS-Nachrichtenübermittlung	Hosting in EU
Cal.com, Inc.	Integration mit Kalendersystemen, um Verfügbarkeitsprüfungen und die automatisierte Terminplanung während Sprachinteraktionen zu erleichtern Dieser Dienst ist optional und standardmäßig deaktiviert. Wenn er genutzt wird, erkennt der Endnutzer an, dass Daten außerhalb der Europäischen Union verarbeitet werden können.	Hosting in USA
Deepgram Inc.	Bereitstellung von Echtzeit-Diensten zur automatischen Spracherkennung (ASR), um Audioeingaben von Anrufern in maschinenlesbare Transkriptionen umzuwandeln. Dieser Dienst ist optional und standardmäßig deaktiviert. Wir verwenden standardmäßig Microsoft Azure OpenAI, das in der EU gehostet wird. Wenn er genutzt wird, erkennt der Endnutzer an, dass Daten außerhalb der Europäischen Union verarbeitet werden	Hosting in USA
Google Ireland Limited	Cloud-Infrastruktur-Anbieter für das Hosting der Placetel AI Anwendung, einschließlich Backend-Diensten, Datenbanken, Dateispeicherung und KI-Orchestrierungskomponenten	Hosting in EU
Krisp Technologies, Inc.	Echtzeit-Geräuschunterdrückung und Audioverbesserung für Sprachinteraktionen. Audioströme werden ausschließlich zur Entfernung von Hintergrundgeräuschen und zur Verbesserung der Verständlichkeit verarbeitet, ohne dauerhafte Speicherung.	Hosting in EU



Placetel
c/o Gamma Placetel GmbH

Anschrift
Lothringer Straße 56
D-50677 Köln

E-Mail
info@placetel.de

Telefon
+49 (0) 221-999 98 56-0