Rechtliches

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

gemäß Art. 28 DSGVO · AuraServe GmbH · Stand: Oktober 2026 · Version 2.4

Präambel

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV") regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die AuraServe GmbH, Hubertusweg 6, 6712 Thüringen, Österreich („Auftragsverarbeiter") im Auftrag des Kunden („Verantwortlicher").

Dieser AVV ist Bestandteil des zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrags und geht diesem im Falle von Widersprüchen in datenschutzrechtlichen Fragen vor.

§ 1 Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen im Rahmen der Bereitstellung der Produkte AuraServe Chat, AuraServe Voice, AuraServe One sowie der gebuchten Add-ons.

(2) Die Verarbeitung umfasst je nach gebuchtem Umfang insbesondere:

- Betrieb eines KI-gestützten Website-Chat-Assistenten
- Betrieb eines KI-gestützten Telefonassistenten einschließlich Live-Transkription und Gesprächszusammenfassung
- Verarbeitung von Nutzeranfragen und Bereitstellung von Antworten auf Basis der vom Verantwortlichen bereitgestellten Datenquellen
- Erfassung und Weiterleitung von Leads, Rückrufwünschen und Kontaktanfragen
- Terminbuchung über vom Verantwortlichen verbundene Kalender
- Kommunikation über WhatsApp, soweit gebucht
- Übermittlung von Ereignissen an vom Verantwortlichen benannte Drittsysteme (Webhooks, API)

(3) Die Verarbeitung beginnt mit der Nutzung des Dienstes und endet mit Beendigung des Hauptvertrags, vorbehaltlich der in § 10 geregelten Löschfristen und gesetzlicher Aufbewahrungspflichten.

§ 2 Art, Zweck und Umfang der Verarbeitung

(1) Art der Verarbeitung. Erhebung, Speicherung, Transkription, Analyse, Übermittlung, pseudonymisierte Verarbeitung und Löschung personenbezogener Daten.

(2) Zweck der Verarbeitung. Bereitstellung und Betrieb der gebuchten Dienste, Beantwortung von Nutzeranfragen, Weiterleitung von Anfragen an den Verantwortlichen, technische Optimierung, Stabilität und Sicherheit des Systems.

(3) KI-Verarbeitung. Die Verarbeitung erfolgt teilweise durch KI-Modelle (Sprachmodelle, Embedding-Modelle, Spracherkennung und Sprachsynthese) ausschließlich zur Generierung von Antworten, zur semantischen Verarbeitung von Anfragen und zur Sprachein- und -ausgabe im Rahmen einzelner Sitzungen („Inference"). Eine Nutzung der Daten zum Training von KI-Modellen des Auftragsverarbeiters oder Dritter erfolgt nicht, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

(4) Betroffene Personen. Besucher der Website des Verantwortlichen, Anrufer, Kunden und Interessenten des Verantwortlichen, Bewerber (soweit ein Recruiting-Anwendungsfall gebucht ist) sowie Mitarbeiter des Verantwortlichen als Portalnutzer.

(5) Kategorien personenbezogener Daten.

- Chatinhalte und Gesprächsverläufe
- Sprachdaten während eines Telefonats (Audio zur Laufzeit), Transkripte und automatisch erzeugte Gesprächszusammenfassungen
- Anrufmetadaten (Rufnummer, Zeitpunkt, Dauer, Anruf-ID)
- Freiwillig übermittelte Kontakt- und Anfragedaten (Name, E-Mail, Telefonnummer, Anliegen, Terminwünsche)
- Buchungsdaten bei gebuchter Kalenderintegration
- Nachrichteninhalte bei gebuchter WhatsApp-Anbindung
- Technische Metadaten (Zeitstempel, Session-ID, IP-Adresse)

(6) Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO). Die Verarbeitung besonderer Kategorien ist nicht vorgesehen. Der Verantwortliche verpflichtet sich, den Dienst nicht so zu konfigurieren, dass solche Daten gezielt erhoben werden. Soweit betroffene Personen solche Daten von sich aus in freier Eingabe übermitteln, werden sie wie alle übrigen Inhalte nach diesem AVV behandelt und nach § 10 gelöscht.

(7) Audioaufzeichnung. Eine dauerhafte Aufzeichnung des Gesprächsaudios erfolgt nicht. Audio wird ausschließlich zur Laufzeit an die in § 6 genannten Voice-Provider übermittelt und dort nach deren vertraglichen Aufbewahrungsregeln behandelt.

§ 3 Weisungen

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem er unterliegt, hierzu verpflichtet ist. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Übermittlungen im Rahmen der nach § 6 genehmigten Unterauftragsverarbeiter gelten als weisungsgemäß.

(2) Als Weisung gelten auch Konfigurationen innerhalb der Plattform, Nutzungseinstellungen, aktivierte Add-ons und Integrationen sowie bereitgestellte Inhalte.

(3) Ist der Auftragsverarbeiter der Auffassung, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder andere Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstößt, informiert er den Verantwortlichen unverzüglich. Er ist berechtigt, die Ausführung der Weisung auszusetzen, bis der Verantwortliche sie bestätigt oder ändert.

§ 4 Pflichten des Auftragsverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich,

- Daten nur im Rahmen dieses AVV zu verarbeiten,
- sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen,
- geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO umzusetzen (Anlage 1),
- den Verantwortlichen bei Betroffenenrechten zu unterstützen,
- Datenschutzverletzungen nach § 8 zu melden.

Ein interner Zugriff auf Daten des Verantwortlichen erfolgt nur zur Sicherstellung des Betriebs, zur Fehleranalyse oder auf Weisung des Verantwortlichen. Administrative Zugriffe werden protokolliert.

§ 5 Pflichten des Verantwortlichen

Der Verantwortliche verpflichtet sich,

- die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sicherzustellen,
- betroffene Personen transparent zu informieren, insbesondere über die Interaktion mit einem KI-System, die Transkription von Telefonaten und die eingesetzten Empfänger,
- gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einzuholen,
- den Dienst nicht zur gezielten Erhebung besonderer Kategorien personenbezogener Daten zu konfigurieren,
- die in seinen eigenen Systemen (Kalender, CRM, Zielsysteme von Webhooks) stattfindende Verarbeitung eigenverantwortlich zu regeln.

§ 6 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Verantwortliche genehmigt den Einsatz der nachfolgend aufgeführten Unterauftragsverarbeiter. Anbieter, die nur bei gebuchten oder aktivierten Funktionen eingesetzt werden, sind entsprechend gekennzeichnet.

(2) Aktuelle Unterauftragsverarbeiter:

Anbieter	Zweck	Einsatz	Standort	Rechtsgrundlage Transfer
Hetzner Online GmbH, Gunzenhausen (DE)	Hosting der Anwendung, Datenbank und Sicherungen	immer	Deutschland (EU)	keine Drittlandübermittlung
OpenAI Ireland Limited (IE)	KI-Sprachmodelle, Embeddings, Echtzeit-Sprachverarbeitung für Voice	immer	EU und USA	EU-Standardvertragsklauseln (DPA)
Google Ireland Limited (IE), Gemini API	KI-Sprachmodelle für Wissensaufbereitung und je Konfiguration Chat/ Sprachsynthese	immer	EU und USA	EU-Standardvertragsklauseln (DPA)
Twilio Ireland Limited (IE)	Telefonie, Rufnummern, Anrufmetadaten	nur Voice/One	EU und USA	EU-Standardvertragsklauseln, BCR (DPA)
Eleven Labs Inc. (US)	Voice-Agent und Sprachsynthese für Telefonate	nur Voice/One, je Konfiguration	USA	EU-Standardvertragsklauseln (DPA)
Anthropic Ireland, Limited (IE)	optionale KI-Sprachmodelle	nur bei entsprechender Modellkonfiguration	USA	EU-Standardvertragsklauseln (DPA)
Mistral AI (FR)	Texterkennung in Dokumenten (OCR), optionale KI-Sprachmodelle	nur bei Dokumentimport/ OCR oder Modellkonfiguration	EU	keine Drittlandübermittlung im Standardpfad
Meta Platforms Ireland Limited (IE)	WhatsApp Business Platform	nur bei gebuchter WhatsApp-Anbindung	EU und USA	EU-Standardvertragsklauseln (DPA)
Lettermint B.V. (NL)	Versand transaktionaler E-Mails (Benachrichtigungen, Lead-Mails)	immer	EU	keine Drittlandübermittlung

(3) Vom Verantwortlichen selbst verbundene Dienste (zum Beispiel Google Calendar, Microsoft 365, Zoho Calendar, CalDAV, Calendly oder die Zielsysteme von Webhooks) sind keine Unterauftragsverarbeiter des Auftragsverarbeiters. Für diese Verarbeitung ist der Verantwortliche auf Grundlage seines eigenen Vertrags mit dem jeweiligen Anbieter verantwortlich.

(4) Drittlandübermittlungen erfolgen ausschließlich unter Einhaltung von Art. 44 ff. DSGVO, insbesondere auf Grundlage der Standardvertragsklauseln gemäß Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914 oder eines Angemessenheitsbeschlusses, sowie unter zusätzlichen technischen Schutzmaßnahmen (Transportverschlüsselung, Datenminimierung, keine Nutzung zu Trainingszwecken).

(5) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen mindestens 30 Kalendertage vor einer beabsichtigten Hinzuziehung oder Ersetzung eines Unterauftragsverarbeiters in Textform, sofern nicht ein dringender Sicherheits- oder Leistungsfall eine kürzere Frist erfordert. Der Verantwortliche kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen. Eine aktuelle Liste kann jederzeit angefordert werden. Kann der Auftragsverarbeiter dem Widerspruch nicht abhelfen, ist der Verantwortliche berechtigt, die betroffenen Leistungen mit einer Frist von 14 Tagen in Textform zu kündigen.

(6) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich zu denselben Datenschutzpflichten, die in diesem Vertrag festgelegt sind, insbesondere zu hinreichenden Garantien für geeignete technische und organisatorische Maßnahmen. Kommt ein Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, haftet der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen für die Einhaltung dieser Pflichten (Art. 28 Abs. 4 DSGVO).

§ 7 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Die vollständige Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen ist in Anlage 1 zu diesem AVV festgehalten (abrufbar unter auraserve.ai/tom). Anlage 1 kann vom Auftragsverarbeiter bei wesentlichen Änderungen aktualisiert werden, sofern das Schutzniveau nicht unterschritten wird; der Verantwortliche wird hiervon in Kenntnis gesetzt.

Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO. Dazu gehören insbesondere die Benachrichtigung betroffener Personen (Art. 34), die Datenschutz-Folgenabschätzung (Art. 35) und die vorherige Konsultation der Aufsichtsbehörde (Art. 36). Der Auftragsverarbeiter stellt dafür die erforderlichen Informationen zu Verarbeitungsvorgängen, Unterauftragsverarbeitern und Sicherheitsmaßnahmen bereit.

§ 8 Datenschutzverletzungen

Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, um dem Verantwortlichen die Einhaltung seiner Meldepflicht gemäß Art. 33 DSGVO (72-Stunden-Frist) zu ermöglichen. Die Meldung enthält alle verfügbaren Informationen gemäß Art. 33 Abs. 3 DSGVO. Soweit Informationen nicht vollständig vorliegen, erfolgt eine vorläufige Meldung mit Nachlieferung.

§ 9 Betroffenenrechte

Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei Auskunft (Art. 15), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung (Art. 18) und Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Direkt beim Auftragsverarbeiter eingehende Anfragen betroffener Personen werden unverzüglich, spätestens binnen 5 Werktagen, an den Verantwortlichen weitergeleitet. Der Verantwortliche kann Gesprächsverläufe, Leads, Buchungen und Anrufprotokolle über das Portal oder auf Anfrage als Export (JSON/CSV) erhalten.

§ 10 Speicherdauer, Löschung und Rückgabe

(1) Während der Vertragslaufzeit gelten für die gespeicherten Daten folgende Standard-Speicherfristen, sofern der Verantwortliche nicht eine kürzere Frist konfiguriert oder Daten vorher selbst löscht:

Datenkategorie	Standard-Speicherdauer
Chat-Gesprächsverläufe	90 Tage
Voice-Transkripte	30 Tage
Voice-Anrufprotokolle und Gesprächszusammenfassungen	90 Tage
WhatsApp-Nachrichten	90 Tage
Leads, Rückruf- und Kontaktanfragen	bis zur Löschung durch den Verantwortlichen, spätestens bei Vertragsende
Terminbuchungen	365 Tage nach Terminende oder Stornierung
Webhook-Zustellprotokolle	ausgehend 30 Tage, eingehend 90 Tage
Administrative Audit-Protokolle (Benutzer-ID, Aktion, Zeitpunkt, IP-Adresse)	365 Tage
Wissensbasis, Konfiguration, Portalbenutzer	bis zur Änderung oder Löschung durch den Verantwortlichen, spätestens bei Vertragsende

(2) Nach Beendigung des Hauptvertrags werden alle personenbezogenen Daten des Verantwortlichen innerhalb von 90 Tagen gelöscht oder, auf vor Vertragsende geäußerten Wunsch, zuvor als Export zurückgegeben, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Abrechnungs- und Vertragsdaten des Verantwortlichen selbst unterliegen den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

(3) Verschlüsselte Sicherungskopien werden rollierend überschrieben und längstens 90 Tage aufbewahrt. Gelöschte Daten sind spätestens nach Ablauf dieser Frist auch in den Sicherungen nicht mehr enthalten. Sicherungen werden nicht für andere Zwecke als die Wiederherstellung verwendet.

(4) Zugriffs- und Fehlerprotokolle der Systeme werden nach 30 Tagen gelöscht; administrative Audit-Protokolle nach Abs. 1 bleiben zur Nachvollziehbarkeit von Änderungen 365 Tage gespeichert.

(5) Bei den in § 6 genannten Unterauftragsverarbeitern gelten deren vertraglich vereinbarte Aufbewahrungsregeln für Laufzeitdaten; der Auftragsverarbeiter konfiguriert, soweit verfügbar, die kürzeste angebotene Aufbewahrung und keine Nutzung zu Trainingszwecken.

(6) Der Auftragsverarbeiter bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform.

§ 11 Kontrollrechte

(1) Der Verantwortliche ist berechtigt, die Einhaltung dieses AVV zu prüfen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten prüfen zu lassen.

(2) Prüfungen erfolgen nach angemessener Vorankündigung (mindestens 10 Werktage), ohne wesentliche Betriebsstörung und maximal einmal jährlich, sofern kein konkreter Anlass vorliegt.

(3) Alternativ können aktuelle Nachweise (Auditberichte, Zertifizierungen der Hosting-Anbieter, Dokumentationen) auf Anfrage bereitgestellt werden.

§ 12 Haftung

Die Haftung der Parteien richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen der DSGVO, insbesondere Art. 82 DSGVO, sowie nach den Haftungsbestimmungen des Hauptvertrags.

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem AVV ist Feldkirch, Österreich, soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung zulässig ist.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses AVV bedürfen der Textform.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses AVV unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Unterzeichnung

Dieser AVV wird mit Abschluss des Hauptvertrags akzeptiert. Für eine gesonderte Unterzeichnung wenden Sie sich an datenschutz@auraserve.ai.

Anlage 1: Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Separate Anlage unter auraserve.ai/tom; wird bei wesentlichen Änderungen aktualisiert und dem Verantwortlichen mitgeteilt.

Änderungsprotokoll

Version	Datum	Änderung
1.0	–	Erstversion
2.0	März 2026	Enterprise-Überarbeitung
2.1	April 2026	OpenAI als Unterauftragsverarbeiter ergänzt; § 8 72h-Frist präzisiert; § 10 Aufbewahrungsfristen harmonisiert; Anlage 1 für TOM eingeführt; Unterschriftenblock ergänzt
2.2	Oktober 2026	Geltung für Chat, Voice, One und Add-ons; Voice-Datenkategorien, Anrufer und Bewerber aufgenommen; Hosting auf Hetzner (Deutschland), Railway entfernt; Unterauftragsverarbeiter um Twilio, ElevenLabs, Anthropic, Mistral, Meta, Lettermint und Sentry ergänzt, mit Kennzeichnung je gebuchter Funktion; vom Kunden verbundene Dienste abgegrenzt; § 10 mit Speicherfristen je Datenkategorie; Löschung nach Vertragsende und Backup-Aufbewahrung 90 Tage statt 30; Gerichtsstand an AGB angeglichen (Feldkirch); Textform statt Schriftform
2.3	Oktober 2026	Ergänzung Weitergabe der Pflichten an Unterauftragsverarbeiter (§ 6), Kündigungsrecht bei nicht abhelfbarem Widerspruch (§ 6 Abs. 5) und Unterstützung bei Art. 32–36 DSGVO (§ 7)
2.4	Oktober 2026	Weisungsbindung bei Drittlandübermittlungen und Hinweispflicht bei rechtlich vorgeschriebener Verarbeitung (§ 3 Abs. 1); Hinweispflicht bei jeder als rechtswidrig erachteten Weisung (§ 3 Abs. 3); Verpflichtung auf Vertraulichkeit präzisiert (§ 4); Sentry als Unterauftragsverarbeiter entfernt (§ 6)