Auftragsverarbeitungsvertrag

Vorlage (ohne Kunde)

Die dänische Fassung ist rechtlich maßgeblich; diese Übersetzung dient nur zur Information.

Standardvertragsklauseln gemäß Artikel 28 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung) für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter

Standardvertrag von Datatilsynet, der dänischen Datenschutzaufsichtsbehörde (Januar 2020), mit den Anhängen A–D von Svarflow · Version 2026-11 · Gültig ab 19. November 2026

zwischen

Der Verantwortliche

[Juristischer Name des Verantwortlichen]

CVR [CVR-Nr.]

[Adresse]

[Postleitzahl und Ort]

[Land]

im Folgenden „der Verantwortliche“

Der Auftragsverarbeiter

Svarflow ApS

CVR 46871421

Dänemark

im Folgenden „der Auftragsverarbeiter“

jeweils eine „Partei“ und gemeinsam die „Parteien“

HABEN die folgenden Standardvertragsklauseln (die Klauseln) VEREINBART, um die Datenschutz-Grundverordnung einzuhalten und den Schutz der Privatsphäre sowie der Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen zu gewährleisten.

1. Inhalt

2. Präambel

3. Rechte und Pflichten des Verantwortlichen

4. Der Auftragsverarbeiter handelt auf Weisung

5. Vertraulichkeit

6. Sicherheit der Verarbeitung

7. Inanspruchnahme von Unterauftragsverarbeitern

8. Übermittlung an Drittländer oder internationale Organisationen

9. Unterstützung des Verantwortlichen

10. Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

11. Löschung und Rückgabe von Daten

12. Überprüfungen, einschließlich Inspektionen
13. Vereinbarung der Parteien über sonstige Angelegenheiten
14. Inkrafttreten und Beendigung
15. Kontaktpersonen beim Verantwortlichen und beim Auftragsverarbeiter
Anhang A — Angaben zur Verarbeitung
Anhang B — Unterauftragsverarbeiter
Anhang C — Weisung zur Verarbeitung personenbezogener Daten
Anhang D — Regelung sonstiger Angelegenheiten durch die Parteien

2. Präambel

2.1 Diese Klauseln legen die Rechte und Pflichten des Auftragsverarbeiters fest, wenn dieser personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet.

2.2 Diese Klauseln wurden ausgearbeitet, um die Einhaltung von Artikel 28 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) durch die Parteien sicherzustellen.

2.3 Im Zusammenhang mit der Bereitstellung der KI-Telefonrezeptionistin Nora mit zugehöriger Buchung, Nachrichten und SMS-Bestätigungen (im Folgenden der „Dienst“) verarbeitet der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen gemäß diesen Klauseln.

2.4 Die Klauseln haben Vorrang vor etwaigen entsprechenden Bestimmungen in anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien.

2.5 Diesen Klauseln sind vier Anhänge beigefügt, und die Anhänge sind fester Bestandteil der Klauseln.

2.6 Anhang A enthält nähere Angaben zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich Zweck und Art der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten, Kategorien betroffener Personen und Dauer der Verarbeitung.

2.7 Anhang B enthält die Bedingungen des Verantwortlichen für die Inanspruchnahme von Unterauftragsverarbeitern durch den Auftragsverarbeiter sowie eine Liste der Unterauftragsverarbeiter, deren Inanspruchnahme der Verantwortliche genehmigt hat.

2.8 Anhang C enthält die Weisung des Verantwortlichen hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter, eine Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen, die der Auftragsverarbeiter mindestens umzusetzen hat, sowie eine Beschreibung, wie die Aufsicht über den Auftragsverarbeiter und etwaige Unterauftragsverarbeiter erfolgt.

2.9 Anhang D enthält Bestimmungen zu sonstigen Tätigkeiten, die nicht von den Klauseln erfasst sind.

2.10 Die Klauseln einschließlich ihrer Anhänge sind von beiden Parteien schriftlich, auch in elektronischer Form, aufzubewahren.

2.11 Diese Klauseln entbinden den Auftragsverarbeiter nicht von Pflichten, die ihm nach der Datenschutz-Grundverordnung oder sonstigen Rechtsvorschriften auferlegt sind.

3. Rechte und Pflichten des Verantwortlichen

3.1 Der Verantwortliche ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (siehe Art. 24 DSGVO), den Datenschutzbestimmungen des sonstigen Unionsrechts oder des nationalen Rechts der Mitgliedstaaten und diesen Klauseln erfolgt. Bezugnahmen auf „Mitgliedstaat“ in diesen Klauseln sind als Bezugnahmen auf EWR-Mitgliedstaaten zu verstehen.

3.2 Der Verantwortliche hat das Recht und die Pflicht, darüber zu entscheiden, zu welchem Zweck bzw. welchen Zwecken und mit welchen Mitteln personenbezogene Daten verarbeitet werden dürfen.

3.3 Der Verantwortliche ist unter anderem dafür verantwortlich sicherzustellen, dass für die Verarbeitung personenbezogener Daten, zu deren Durchführung der Auftragsverarbeiter angewiesen wird, eine Rechtsgrundlage besteht.

4. Der Auftragsverarbeiter handelt auf Weisung

4.1 Der Auftragsverarbeiter darf personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen verarbeiten, sofern er nicht nach dem Unionsrecht oder dem nationalen Recht der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, hierzu verpflichtet ist. Diese Weisung ist in den Anhängen A und C festzulegen. Der Verantwortliche kann auch während der Verarbeitung personenbezogener Daten nachträgliche Weisungen erteilen; die Weisungen müssen jedoch stets dokumentiert sein und zusammen mit diesen Klauseln schriftlich, auch in elektronischer Form, aufbewahrt werden.

4.2 Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn eine Weisung seiner Auffassung nach gegen die Datenschutz-Grundverordnung oder gegen Datenschutzbestimmungen des sonstigen Unionsrechts oder des nationalen Rechts der Mitgliedstaaten verstößt.

5. Vertraulichkeit

5.1 Der Auftragsverarbeiter darf Zugang zu personenbezogenen Daten, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden, nur Personen gewähren, die der Weisungsbefugnis des Auftragsverarbeiters unterstehen, die sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, und nur in dem erforderlichen Umfang. Die Liste der Personen, denen Zugang gewährt wurde, ist regelmäßig zu überprüfen. Auf Grundlage dieser Überprüfung kann der Zugang zu personenbezogenen Daten gesperrt werden, wenn er nicht mehr erforderlich ist, und die personenbezogenen Daten dürfen diesen Personen danach nicht mehr zugänglich sein.

5.2 Der Auftragsverarbeiter muss auf Verlangen des Verantwortlichen nachweisen können, dass die betreffenden Personen, die der Weisungsbefugnis des Auftragsverarbeiters unterstehen, der vorgenannten Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

6. Sicherheit der Verarbeitung

6.1 Art. 32 DSGVO legt fest, dass der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.

6.2 Der Verantwortliche hat die von der Verarbeitung ausgehenden Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zu bewerten und Maßnahmen zur Bewältigung dieser Risiken umzusetzen. Je nach ihrer Relevanz können diese Folgendes umfassen:

a) die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten

b) die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen

c) die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen

d) ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Nach Art. 32 DSGVO hat auch der Auftragsverarbeiter – unabhängig vom Verantwortlichen – die von der Verarbeitung ausgehenden Risiken für die Rechte natürlicher Personen zu bewerten und Maßnahmen zur Bewältigung dieser Risiken umzusetzen. Für diese Bewertung stellt der Verantwortliche dem Auftragsverarbeiter die erforderlichen Informationen zur Verfügung, die es diesem ermöglichen, solche Risiken zu identifizieren und zu bewerten.

6.3 Darüber hinaus hat der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen bei der Einhaltung von dessen Pflicht nach Art. 32 DSGVO zu unterstützen, indem er dem Verantwortlichen unter anderem die erforderlichen Informationen über die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die der Auftragsverarbeiter bereits gemäß Art. 32 DSGVO umgesetzt hat, sowie alle sonstigen Informationen zur Verfügung stellt, die der Verantwortliche zur Erfüllung seiner Pflicht nach Art. 32 DSGVO benötigt.

6.4 Erfordert die Bewältigung der festgestellten Risiken – nach Einschätzung des Verantwortlichen – die Umsetzung weiterer Maßnahmen als derjenigen, die der Auftragsverarbeiter bereits umgesetzt hat, so hat der Verantwortliche die zusätzlich umzusetzenden Maßnahmen in Anhang C anzugeben.

7. Inanspruchnahme von Unterauftragsverarbeitern

7.1 Der Auftragsverarbeiter muss die in Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO genannten Bedingungen erfüllen, um einen anderen Auftragsverarbeiter (einen Unterauftragsverarbeiter) in Anspruch zu nehmen.

7.2 Der Auftragsverarbeiter darf daher zur Erfüllung dieser Klauseln keinen Unterauftragsverarbeiter ohne vorherige allgemeine schriftliche Genehmigung des Verantwortlichen in Anspruch nehmen.

7.3 Der Auftragsverarbeiter verfügt über die allgemeine Genehmigung des Verantwortlichen zur Inanspruchnahme von Unterauftragsverarbeitern. Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern und gibt dem Verantwortlichen damit die Möglichkeit, gegen derartige Änderungen vor der Inanspruchnahme des bzw. der betreffenden Unterauftragsverarbeiter(s) Einspruch zu erheben. Längere Fristen für die Unterrichtung im Zusammenhang mit bestimmten Verarbeitungstätigkeiten können in Anhang B festgelegt werden. Die Liste der Unterauftragsverarbeiter, die der Verantwortliche bereits genehmigt hat, ist in Anhang B enthalten.

7.4 Nimmt der Auftragsverarbeiter einen Unterauftragsverarbeiter in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Verantwortlichen auszuführen, so erlegt der

Auftragsverarbeiter dem Unterauftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Unionsrecht oder dem nationalen Recht der Mitgliedstaaten dieselben Datenschutzpflichten auf, die in diesen Klauseln festgelegt sind, wobei insbesondere hinreichende Garantien dafür geboten werden müssen, dass der Unterauftragsverarbeiter die technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchführt, dass die Verarbeitung den Anforderungen dieser Klauseln und der Datenschutz-Grundverordnung entspricht.

Der Auftragsverarbeiter ist daher dafür verantwortlich, vom Unterauftragsverarbeiter zu verlangen, dass dieser mindestens die Pflichten des Auftragsverarbeiters nach diesen Klauseln und der Datenschutz-Grundverordnung einhält.

7.5 Der Unterauftragsverarbeitungsvertrag bzw. die Unterauftragsverarbeitungsverträge und etwaige spätere Änderungen daran werden dem Verantwortlichen – auf dessen Verlangen – in Kopie übermittelt, wodurch der Verantwortliche die Möglichkeit erhält, sich zu vergewissern, dass dem Unterauftragsverarbeiter entsprechende Datenschutzpflichten auferlegt wurden, wie sie sich aus diesen Klauseln ergeben. Bestimmungen über kommerzielle Bedingungen, die den datenschutzrechtlichen Inhalt des Unterauftragsverarbeitungsvertrags nicht berühren, müssen dem Verantwortlichen nicht übermittelt werden.

7.6 Kommt der Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen weiterhin in vollem Umfang für die Erfüllung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters. Dies berührt nicht die sich aus der Datenschutz-Grundverordnung ergebenden Rechte der betroffenen Personen, insbesondere nach Art. 79 und 82 DSGVO, gegenüber dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter, einschließlich des Unterauftragsverarbeiters.

8. Übermittlung an Drittländer oder internationale Organisationen

8.1 Jede Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder internationale Organisationen darf vom Auftragsverarbeiter nur auf der Grundlage einer dokumentierten Weisung des Verantwortlichen vorgenommen werden und muss stets im Einklang mit Kapitel V DSGVO erfolgen.

8.2 Ist eine Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder internationale Organisationen, zu der der Auftragsverarbeiter vom Verantwortlichen nicht angewiesen wurde, nach dem Unionsrecht oder dem nationalen Recht der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, erforderlich, so teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtliche Anforderung vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

8.3 Ohne dokumentierte Weisung des Verantwortlichen darf der Auftragsverarbeiter daher im Rahmen dieser Klauseln nicht:

a) personenbezogene Daten an einen Verantwortlichen oder Auftragsverarbeiter in einem Drittland oder in einer internationalen Organisation übermitteln

b) die Verarbeitung personenbezogener Daten einem Unterauftragsverarbeiter in einem Drittland übertragen

c) die personenbezogenen Daten in einem Drittland verarbeiten.

8.4 Die Weisung des Verantwortlichen zur Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland, einschließlich der etwaigen Übermittlungsgrundlage nach Kapitel V DSGVO, auf die sich die Übermittlung stützt, ist in Anhang C.6 anzugeben.

8.5 Diese Klauseln sind nicht mit Standardvertragsklauseln im Sinne von Art. 46 Abs. 2 Buchst. c

und d DSGVO zu verwechseln, und diese Klauseln können keine Grundlage für eine Übermittlung personenbezogener Daten im Sinne von Kapitel V DSGVO darstellen.

9. Unterstützung des Verantwortlichen

9.1 Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung von dessen Pflicht, Anträge auf Wahrnehmung der in Kapitel III DSGVO genannten Rechte der betroffenen Personen zu beantworten.

Dies bedeutet, dass der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen nach Möglichkeit dabei zu unterstützen hat, die Einhaltung folgender Pflichten und Rechte sicherzustellen:

a) der Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person

b) der Informationspflicht, wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben wurden

c) des Auskunftsrechts

d) des Rechts auf Berichtigung

e) des Rechts auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)

f) des Rechts auf Einschränkung der Verarbeitung

g) der Mitteilungspflicht im Zusammenhang mit der Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten oder der Einschränkung der Verarbeitung

h) des Rechts auf Datenübertragbarkeit

i) des Widerspruchsrechts

j) des Rechts, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden.

9.2 Zusätzlich zur Pflicht des Auftragsverarbeiters, den Verantwortlichen gemäß Klausel 6.3 zu unterstützen, unterstützt der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen darüber hinaus unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der dem Auftragsverarbeiter zur Verfügung stehenden Informationen bei:

a) der Pflicht des Verantwortlichen, eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde, der zuständigen Aufsichtsbehörde – für einen Verantwortlichen in Dänemark: Datatilsynet – zu melden, es sei denn, dass die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten voraussichtlich nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen führt

b) der Pflicht des Verantwortlichen, die betroffene Person unverzüglich von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu benachrichtigen, wenn die Verletzung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat

c) der Pflicht des Verantwortlichen, vor der Verarbeitung eine Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge für den Schutz personenbezogener Daten durchzuführen (Datenschutz-Folgenabschätzung)

d) der Pflicht des Verantwortlichen, vor der Verarbeitung die zuständige Aufsichtsbehörde – für einen Verantwortlichen in Dänemark: Datatilsynet – zu konsultieren, wenn aus einer Datenschutz-Folgenabschätzung hervorgeht, dass die Verarbeitung ein hohes Risiko zur Folge hätte, sofern der Verantwortliche keine Maßnahmen zur Eindämmung des Risikos trifft.

9.3 Die Parteien legen in Anhang C die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen fest, mit denen der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen zu unterstützen hat, sowie deren Umfang und Ausmaß. Dies gilt für die Pflichten, die sich aus den Klauseln 9.1 und 9.2 ergeben.

10. Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

10.1 Der Auftragsverarbeiter benachrichtigt den Verantwortlichen unverzüglich, nachdem ihm bekannt geworden ist, dass eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eingetreten ist.

10.2 Die Benachrichtigung des Verantwortlichen durch den Auftragsverarbeiter hat nach Möglichkeit spätestens 24 Stunden, nachdem ihm die Verletzung bekannt geworden ist, zu erfolgen, damit der Verantwortliche seiner Pflicht nachkommen kann, die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten der zuständigen Aufsichtsbehörde gemäß Art. 33 DSGVO zu melden.

10.3 Gemäß Klausel 9.2.a hat der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen bei der Meldung der Verletzung an die zuständige Aufsichtsbehörde zu unterstützen. Dies bedeutet, dass der Auftragsverarbeiter bei der Beschaffung der nachstehenden Informationen helfen muss, die gemäß Art. 33 Abs. 3 DSGVO in der Meldung des Verantwortlichen an die zuständige Aufsichtsbehörde enthalten sein müssen:

a) die Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen sowie der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze

b) die wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten

c) die von dem Verantwortlichen ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

10.4 Die Parteien legen in Anhang C die Informationen fest, die der Auftragsverarbeiter im Rahmen seiner Unterstützung des Verantwortlichen bei dessen Pflicht zur Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die zuständige Aufsichtsbehörde beizubringen hat.

11. Löschung und Rückgabe von Daten

11.1 Nach Beendigung der Leistungen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, alle personenbezogenen Daten, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet wurden, zu löschen und dem Verantwortlichen zu bestätigen, dass die Daten gelöscht wurden – es sei denn, der Verantwortliche hat spätestens bei der Beendigung schriftlich die Rückgabe gewählt; in diesem Fall gibt der Auftragsverarbeiter alle personenbezogenen Daten zurück und löscht vorhandene Kopien –, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem nationalen Recht der Mitgliedstaaten eine Pflicht zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Frist und Verfahren sind in Anhang C.4 festgelegt.

11.2 Keine Vorschriften des Unionsrechts oder des dänischen Rechts schreiben die Speicherung der personenbezogenen Daten, die der Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet, nach Beendigung der Leistungen vor.

12. Überprüfungen, einschließlich Inspektionen

12.1 Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um die Einhaltung von Art. 28 DSGVO und dieser Klauseln nachzuweisen, und ermöglicht Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, die vom Verantwortlichen oder einem anderen vom Verantwortlichen beauftragten Prüfer durchgeführt werden, und trägt dazu bei.

12.2 Die Verfahren für Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, des Auftragsverarbeiters und der Unterauftragsverarbeiter durch den Verantwortlichen sind in den Anhängen C.7 und C.8 näher festgelegt.

12.3 Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, Aufsichtsbehörden, die nach geltendem Recht Zugang zu den Einrichtungen des Verantwortlichen oder des Auftragsverarbeiters haben, oder Vertretern, die im Auftrag der Aufsichtsbehörde handeln, gegen Vorlage eines ordnungsgemäßen Ausweises Zugang zu den physischen Einrichtungen des Auftragsverarbeiters zu gewähren.

13. Vereinbarung der Parteien über sonstige Angelegenheiten

13.1 Die Parteien können sonstige Bestimmungen in Bezug auf die Leistung im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten vereinbaren, z. B. über die Haftung, sofern diese sonstigen Bestimmungen weder unmittelbar noch mittelbar im Widerspruch zu den Klauseln stehen oder die Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die sich aus der Datenschutz-Grundverordnung ergeben, beeinträchtigen.

14. Inkrafttreten und Beendigung

14.1 Die Klauseln treten am Tag ihrer Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Die Unterzeichnung kann elektronisch im Einrichtungsprozess von Svarflow erfolgen (Name, Funktion, Zeitpunkt und Vertragsversion werden erfasst), vgl. Art. 28 Abs. 9 DSGVO.

14.2 Beide Parteien können eine Neuverhandlung der Klauseln verlangen, wenn Gesetzesänderungen oder Unzweckmäßigkeiten der Klauseln dazu Anlass geben.

14.3 Die Klauseln gelten für die Dauer der Leistung im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten. Während dieses Zeitraums können die Klauseln nicht gekündigt werden, es sei denn, die Parteien vereinbaren andere Bestimmungen, die die Erbringung der Leistung im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten regeln.

14.4 Wird die Erbringung der Leistungen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beendet und wurden die personenbezogenen Daten gemäß Klausel 11.1 und Anhang C.4 gelöscht oder an den Verantwortlichen zurückgegeben, können die Klauseln von jeder der beiden Parteien schriftlich gekündigt werden.

Unterzeichnung

Für den Verantwortlichen

Name	[Name]
Funktion	[Funktion]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-Mail	[E-Mail]
Datum und Unterschrift	

Für den Auftragsverarbeiter

Name	Jesper Rune Thomasen
Funktion	Geschäftsführer, Svarflow ApS
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-Mail	legal@svarflow.dk
Datum und Unterschrift	

15. Kontaktpersonen beim Verantwortlichen und beim Auftragsverarbeiter

15.1 Die Parteien können sich über die nachstehend genannten Kontaktpersonen miteinander in Verbindung setzen.

15.2 Die Parteien sind verpflichtet, einander laufend über Änderungen in Bezug auf die Kontaktpersonen zu informieren.

Kontaktperson beim Verantwortlichen

Name	[Name]
Funktion	[Funktion]
Telefonnummer	[Telefonnummer]
E-Mail	[E-Mail]

Kontaktperson beim Auftragsverarbeiter

Name	Jesper Rune Thomasen
Funktion	Geschäftsführer
Telefonnummer	+45 35 15 47 47
E-Mail	legal@svarflow.dk (Anfragen zu personenbezogenen Daten, Rechten betroffener Personen und Sicherheitsvorfällen)

Anhang A — Angaben zur Verarbeitung

A.1. Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen

Der Auftragsverarbeiter beantwortet Telefonanrufe beim Unternehmen des Verantwortlichen mit der KI-Telefonrezeptionistin Nora und führt im Auftrag des Verantwortlichen Folgendes aus:

- Annahme eingehender Anrufe unter der Telefonnummer des Verantwortlichen,
- Buchung, Verlegung und Stornierung von Terminen im eigenen Kalender oder Buchungssystem des Verantwortlichen nach den Regeln des Verantwortlichen,
- Nachrichten an den Verantwortlichen über das, was die anrufende Person wünscht,
- SMS-Bestätigungen an die anrufende Person (die anrufende Person bestätigt einen Termin selbst, bevor dieser gilt),
- Weiterleitung an die eigene Nummer des Verantwortlichen, wenn der Verantwortliche dies gewählt hat.

A.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen betrifft in erster Linie (Art der Verarbeitung)

Annahme des Anrufs, Umwandlung von Sprache in Text, Gespräch mit der anrufenden Person mithilfe eines Sprachmodells, Zusammenfassung, Speicherung und Weitergabe des Gesprächsinhalts an den Verantwortlichen – sowie Audioaufzeichnung, wenn der Verantwortliche dies gewählt hat (die Regel „Audio der Gespräche speichern“ in der Verwaltungsoberfläche von Svarflow; standardmäßig aus) – und Anlegen, Ändern und Stornieren von Terminen im Kalender des Verantwortlichen.

A.3. Die Verarbeitung umfasst folgende Arten personenbezogener Daten über die betroffenen Personen

- Name
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse, sofern die anrufende Person sie angibt
- Zeitpunkt und Dauer des Anrufs
- Gesprächsinhalt: Transkription und Zusammenfassung – sowie Audioaufzeichnung, wenn der Verantwortliche dies gewählt hat (die Regel „Audio der Gespräche speichern“; standardmäßig aus)
- Buchungsdaten: worauf sich der Termin bezieht, wann und bei wem, sowie Bemerkungen der anrufenden Person zum Termin

Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Artikel 9). Bei Verantwortlichen im Gesundheitswesen und in ähnlichen Bereichen können Gesundheitsdaten im Gesprächsinhalt vorkommen, weil die anrufende Person sie selbst mitteilt. Nora fragt niemals nach Gesundheitsdaten, nationalen Kennziffern (CPR-Nummern) oder Zahlungsdaten – dies ist eine feste Weisung –, und nennt die anrufende Person sie dennoch, wiederholt und notiert Nora sie nicht. Sie können jedoch in die Transkription des Gesprächs und in die Audioaufzeichnung eingehen, wenn der Verantwortliche diese aktiviert hat. Der Verantwortliche muss daher beurteilen, ob die Verarbeitung bei dem jeweiligen Verantwortlichen Daten nach Artikel 9 umfasst, und für diese eine Rechtsgrundlage sicherstellen.

A.4. Die Verarbeitung umfasst folgende Kategorien betroffener Personen

Kunden, Patienten, Klienten oder Gäste des Verantwortlichen – das heißt die Personen, die die Telefonnummer des Verantwortlichen anrufen, und die Personen, für die ein Termin angelegt wird. Ferner die Beschäftigten des Verantwortlichen, soweit sie bei einem Termin als Behandler oder Kontaktperson auftreten.

A.5. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen kann nach Inkrafttreten dieser Klauseln beginnen. Die Verarbeitung hat folgende Dauer

Die Verarbeitung läuft, solange der Abonnementvertrag über den Dienst zwischen den Parteien in Kraft ist. Bei Beendigung werden die personenbezogenen Daten nach Wahl des Verantwortlichen innerhalb von 90 Tagen gelöscht oder zurückgegeben, vgl. Klausel 11.1 und Anhang C.4.

Anhang B — Unterauftragsverarbeiter

B.1. Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Bei Inkrafttreten der Klauseln hat der Verantwortliche die Inanspruchnahme folgender Unterauftragsverarbeiter genehmigt:

Unterauftragsverarbeiter	Rolle bei der Verarbeitung	Land / Ort der Verarbeitung	Übermittlungsgrundlage

Telnyx LLC	Telefonie: nimmt den Anruf unter der Nummer des Verantwortlichen entgegen und verbindet ihn mit Nora	USA	Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (2021/914) im Auftragsverarbeitungsvertrag von Telnyx; Telnyx ist zudem unter dem Datenschutzrahmen EU-USA (EU-U.S. Data Privacy Framework) zertifiziert
ElevenLabs, Inc.	Sprache zu Text, Noras Stimme und Gesprächs-KI; das Sprachmodell im Gespräch wird über ElevenLabs aufgerufen. Audio und Transkription werden bei ElevenLabs nach 30 Tagen gelöscht	USA	Standardvertragsklauseln (2021/914) im Auftragsverarbeitungsvertrag von ElevenLabs; ElevenLabs ist zudem unter dem Datenschutzrahmen EU-USA (EU-U.S. Data Privacy Framework) zertifiziert
Anthropic, PBC	Sprachmodell im Gespräch (über ElevenLabs) und Analyse von Gesprächen: Zusammenfassung, Nachricht an den Verantwortlichen, Qualitätsmessung	USA	Standardvertragsklauseln (2021/914, Modul 2 und 3) im Auftragsverarbeitungsvertrag von Anthropic. Kundendaten werden nicht zum Training von Modellen verwendet
Vercel Inc.	Betrieb der Software von Svarflow (Serverfunktionen)	USA; die Funktionen werden in Frankfurt, Deutschland, ausgeführt (Region fra1)	Standardvertragsklauseln (2021/914) im Auftragsverarbeitungsvertrag von Vercel
Supabase Pte. Ltd	Datenbank, Dateien (einschließlich Audioaufzeichnungen) und Login	Singapur; die Datenbank und die Dateien befinden sich in Frankfurt, Deutschland (AWS eu-central-1)	Standardvertragsklauseln (2021/914, Modul 2 und 3) im Auftragsverarbeitungsvertrag von Supabase
ONLINECITY.IO ApS (GatewayAPI), CVR-Nr. 27364276	SMS an die betroffenen Personen (Bestätigungen und Nachrichten)	Dänemark; Hosting bei Hetzner Online GmbH, Deutschland (EU-Konfiguration)	Keine Übermittlung in ein Drittland
Simply.com A/S	Ausgehende E-Mails an den Verantwortlichen (Nachrichten und Benachrichtigungen)	Dänemark	Keine Übermittlung in ein Drittland
Hetzner Online GmbH	Integrationsserver von Svarflow für das Buchungssystem des Verantwortlichen (Cloud-Connector)	Deutschland (Falkenstein)	Keine Übermittlung in ein Drittland

Eigene Anbieter des Verantwortlichen. Nutzt der Verantwortliche Google Kalender oder ein anderes Buchungssystem, trägt Svarflow die Termine in das eigene Konto des Verantwortlichen bei dem betreffenden Anbieter ein. Der Anbieter verarbeitet die Daten dann im Rahmen des eigenen Vertrags des Verantwortlichen mit dem Anbieter und ist kein Unterauftragsverarbeiter von Svarflow.

Einrichtung. Bei der Einrichtung liest Svarflow die öffentliche Website des Verantwortlichen über den Dienst Firecrawl (SideGuide Technologies, Inc., USA), um die Leistungen und Öffnungszeiten des Unternehmens kennenzulernen. An diesen Dienst werden keine Daten über die betroffenen Personen übermittelt.

Bei Inkrafttreten der Klauseln hat der Verantwortliche die Inanspruchnahme der vorgenannten Unterauftragsverarbeiter für die beschriebene Verarbeitungstätigkeit genehmigt. Der

Auftragsverarbeiter darf – ohne schriftliche Genehmigung des Verantwortlichen – weder einen Unterauftragsverarbeiter für eine andere als die beschriebene und vereinbarte Verarbeitungstätigkeit in Anspruch nehmen noch einen anderen Unterauftragsverarbeiter für diese Verarbeitungstätigkeit in Anspruch nehmen.

B.2. Vorankündigungsfrist für die Genehmigung von Unterauftragsverarbeitern

Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen schriftlich (per E-Mail an die Kontaktperson des Verantwortlichen) mindestens 30 Tage im Voraus, bevor ein Unterauftragsverarbeiter hinzugezogen oder ersetzt wird. Der Verantwortliche kann vor Ablauf der Frist Einspruch erheben. Können sich die Parteien über den Einspruch nicht einigen, kann der Verantwortliche den Dienst mit Wirkung zu dem Zeitpunkt kündigen, zu dem der neue Unterauftragsverarbeiter in Anspruch genommen wird. Die jeweils aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter ist auf svarflow.dk abrufbar.

Anhang C — Weisung zur Verarbeitung personenbezogener Daten

C.1. Gegenstand der Verarbeitung/Weisung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Auftrag des Verantwortlichen erfolgt dadurch, dass der Auftragsverarbeiter Folgendes ausführt:

- beantwortet Anrufe unter der Nummer des Verantwortlichen mit der KI-Telefonrezeptionistin Nora,
- legt Termine im Kalender oder Buchungssystem des Verantwortlichen nach dessen Buchungsregeln an, verlegt und storniert sie – ein Termin gilt erst, wenn die anrufende Person ihn selbst per SMS bestätigt hat,
- nimmt Nachrichten für den Verantwortlichen entgegen und leitet sie per E-Mail, SMS oder in der Verwaltungsoberfläche von Svarflow weiter,
- sendet SMS-Bestätigungen an die anrufende Person,
- nennt die eigene Bereitschaftsnummer des Verantwortlichen oder leitet nach Weisung des Verantwortlichen weiter.

Der Verantwortliche steuert die Regeln selbst – Öffnungszeiten, Buchungsregeln, Begrüßung, Weisung für dringende Fälle, ob Audio aufgezeichnet werden darf, wie lange Gespräche gespeichert werden und wann Nora eine Nachricht aufnehmen soll – in der Verwaltungsoberfläche von Svarflow. Änderungen dort sind dokumentierte Weisungen, vgl. Klausel 4.1.

Nora erteilt keine gesundheitsfachliche Beratung, beurteilt keine Symptome und trifft keine Entscheidungen über die betroffene Person. Nora teilt in der Begrüßung mit, dass die anrufende Person mit einer KI-Assistentin spricht.

Eine Audioaufzeichnung erfolgt nur, wenn der Verantwortliche dies gewählt hat (die Regel „Audio der Gespräche speichern“), zur Dokumentation dessen, was gesagt und vereinbart wurde – die Transkription kann fehlerhaft sein, sodass der Bedarf nicht auf andere Weise gedeckt werden kann (Leitfaden von Datatilsynet zur Aufzeichnung von Telefongesprächen, April 2024). Die anrufende Person wird in der Begrüßung über die Aufzeichnung und deren Zweck informiert.

C.2. Sicherheit der Verarbeitung

Das Sicherheitsniveau muss Folgendes widerspiegeln:

- dass allgemeine personenbezogene Daten über die betroffenen Personen verarbeitet werden (Name, Telefonnummer, Gesprächsinhalt und Termine),
- dass bei Verantwortlichen im Gesundheitswesen Gesundheitsdaten im Gesprächsinhalt vorkommen können, weil die anrufende Person sie selbst mitteilt (Anhang A.3), und
- dass der Gesprächsinhalt bei Unterauftragsverarbeitern in den USA im Klartext verarbeitet wird, damit Nora verstehen und antworten kann (Anhang C.6).

Der Auftragsverarbeiter ist danach berechtigt und verpflichtet, darüber zu entscheiden, welche technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen sind, um das erforderliche (und vereinbarte) Sicherheitsniveau herzustellen.

Der Auftragsverarbeiter hat jedoch – unter allen Umständen und mindestens – die folgenden Maßnahmen umzusetzen, die mit dem Verantwortlichen vereinbart wurden:

- Verschlüsselung bei der Übertragung: die gesamte Kommunikation zwischen der Software von Svarflow, den betroffenen Personen und den Unterauftragsverarbeitern erfolgt über TLS.
- Verschlüsselung im Ruhezustand: Daten werden bei den Unterauftragsverarbeitern im Ruhezustand verschlüsselt (Datenbank, Dateien und Audioaufzeichnungen).
- Login des Verantwortlichen für das Buchungssystem: wenn Svarflow sich mit dem eigenen Zugang des Verantwortlichen mit dessen Buchungssystem verbindet, werden die Anmeldedaten mit einem Schlüssel verschlüsselt, den nur der Integrationsserver in der EU öffnen kann (X25519 und AES-256-GCM). Weder die Serverfunktionen von Svarflow noch die Datenbank können sie lesen, und sie werden gelöscht, wenn der Verantwortliche die Verbindung trennt.
- Schlüsselverwaltung: Produktionsschlüssel liegen ausschließlich in verschlüsselter Umgebungskonfiguration beim Betriebsanbieter und werden niemals im Klartext, im Quellcode oder in Logdateien weitergegeben.
- Zugriffssteuerung: der Zugang zur Verwaltungsoberfläche von Svarflow erfordert ein persönliches Login; Funktionen für Beschäftigte von Svarflow sind auf genehmigte Konten beschränkt. Die Liste der Personen mit Zugang wird regelmäßig überprüft, vgl. Klausel 5.1.
- Zugang über das Internet: der Zugang des Verantwortlichen zu seinen eigenen Daten erfolgt über TLS nach persönlichem Login; die Datenbank erlaubt nur die Lese- und Schreibvorgänge, zu denen die jeweilige Rolle berechtigt ist (zeilenbasierte Zugriffskontrolle).
- Änderungskontrolle: jede Änderung am System wird durch automatisierte Tests geprüft, die alle grün sein müssen, bevor eine Änderung ausgerollt werden kann.
- Protokollierung: Betriebsprotokolle enthalten kurze IDs, Zeitstempel und maskierte Telefonnummern – keine Gesprächsinhalte oder vollständigen personenbezogenen Daten.
- Datenminimierung an der Quelle: Noras Weisung erlaubt nur, nach dem zu fragen, was die Aufgabe erfordert – typischerweise Name und Mobilnummer –, und verbietet, nach nationaler Kennziffer (CPR-Nummer), Zahlungskarte, Kontonummern, Passwörtern und Gesundheitsdetails zu fragen.
- Bestätigung durch die betroffene Person: nichts, was Nora vereinbart, wird in den Kalender des Verantwortlichen eingetragen, bevor die anrufende Person es selbst über einen Link in einer SMS bestätigt hat. Der Link läuft nach 24 Stunden ab.
- Begrenzte Speicherung beim Unterauftragsverarbeiter: ElevenLabs speichert Audio und Transkription 30 Tage lang; danach werden sie gelöscht. Audio wird nur aufgezeichnet, wenn der Verantwortliche dies gewählt hat.
- Fehler-Screenshots vom Integrationsserver: werden niemals beim Login-Schritt erstellt, mit eingeschränkten Rechten und ohne personenbezogene Daten im Dateinamen gespeichert und nach 72 Stunden automatisch gelöscht.
- Trennung von Test und Produktion: Testdaten werden niemals mit echten Identitätsdaten angelegt.
- Regelmäßige Überprüfung: die Sicherheitsmaßnahmen werden mindestens einmal jährlich sowie bei wesentlichen Änderungen am System oder bei den Unterauftragsverarbeitern überprüft; die Überprüfung wird dokumentiert.

Die Maßnahmen sind die tatsächlich umgesetzten. Der Auftragsverarbeiter ist nicht nach ISO 27001 zertifiziert, verfügt über keinen SOC 2-Bericht und hat keinen externen Sicherheitstest durch Dritte

durchführen lassen. Dies wird offen mitgeteilt, damit der Verantwortliche beurteilen kann, ob weitere Maßnahmen vereinbart werden sollen, vgl. Klausel 6.4.

C.3. Unterstützung des Verantwortlichen

Der Auftragsverarbeiter hat den Verantwortlichen nach Möglichkeit – in dem nachstehend festgelegten Umfang und Ausmaß – gemäß den Klauseln 9.1 und 9.2 zu unterstützen, indem er folgende technische und organisatorische Maßnahmen umsetzt:

- Rechte der betroffenen Personen (Artikel 15–22): der Auftragsverarbeiter ermittelt die über eine betroffene Person verarbeiteten Daten (Gespräche, Termine und Nachrichten), stellt sie bereit und löscht oder berichtigt sie nach Weisung des Verantwortlichen. Anträge sind an legal@svarflow.dk zu richten und werden spätestens 10 Werktage nach Eingang beantwortet, damit der Verantwortliche seine eigene Frist von einem Monat einhalten kann.
- Sicherheit der Verarbeitung (Artikel 32): durch Aufrechterhaltung der Maßnahmen in C.2 und Auskunft darüber auf Anfrage.
- Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten (Artikel 33–34): durch Benachrichtigung des Verantwortlichen innerhalb der Frist in Klausel 10.2 und Beibringung der Informationen in Klausel 10.3: Art des Vorfalls, Zeitpunkt des Vorfalls und Zeitpunkt seiner Entdeckung, die betroffenen Datenarten und die ungefähre Zahl der betroffenen Personen, die wahrscheinlichen Folgen, die vom Auftragsverarbeiter ergriffenen Maßnahmen sowie die Empfehlung des Auftragsverarbeiters zur Meldung und Benachrichtigung. Die Benachrichtigung wird per E-Mail an die Kontaktperson des Verantwortlichen gesendet und ergänzt, sobald dem Auftragsverarbeiter weitere Erkenntnisse vorliegen.
- Datenschutz-Folgenabschätzung und vorherige Konsultation (Artikel 35–36): der Auftragsverarbeiter stellt diesen Anhang, die Liste der Unterauftragsverarbeiter, die Übermittlungsbewertung und sonstige erforderliche Dokumentation zur Verfügung.

C.4. Speicherdauer/Löschroutine

Daten	Speicherung und Löschung
Personenbezogene Daten zu einer Buchung (Auftragswarteschlange)	Werden automatisch entfernt, sobald der Auftrag ausgeführt ist
Vormerkung (Termin, der auf die Bestätigung der anrufenden Person wartet)	Läuft nach 24 Stunden ohne Bestätigung ab; wird spätestens nach 7 Tagen automatisch entfernt
Transkription und Zusammenfassung	Wahl des Verantwortlichen: 30, 90 (Standard) oder 180 Tage
Audioaufzeichnung (nur bei „Audio der Gespräche speichern“ – Wahl des Verantwortlichen, standardmäßig aus)	Wahl des Verantwortlichen: 30, 90 (Standard) oder 180 Tage
Audio und Transkription bei ElevenLabs (Unterauftragsverarbeiter)	Werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht
Nachrichten an den Verantwortlichen	Solange das Abonnement läuft; bei Beendigung Löschung wie nachstehend
Bei Beendigung des Vertrags	Alle personenbezogenen Daten werden nach Wahl des Verantwortlichen innerhalb von 90 Tagen gelöscht oder zurückgegeben; danach bestätigt der Auftragsverarbeiter die Löschung schriftlich

Die Fristen für die Auftragswarteschlange, Vormerkungen, Transkription, Zusammenfassung und Audioaufzeichnung werden vom System automatisch durchgesetzt: Ein täglicher Job entfernt die personenbezogenen Daten aus dem Gespräch, löscht die Audiodatei und belässt nur das, was der Betrieb benötigt (Gesprächs-ID, Dauer und Ergebnis). Der Verantwortliche wählt die Frist – 30, 90 oder 180 Tage – selbst in der Verwaltungsoberfläche von Svarflow; wird eine kürzere Frist gewählt, werden ältere Gespräche beim nächsten nächtlichen Lauf entfernt. Die Löschung bei Beendigung des Vertrags wird vom Auftragsverarbeiter nach Wahl des Verantwortlichen durchgeführt, vgl. Klausel 11.1.

Bei Beendigung der Leistung im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten hat der Auftragsverarbeiter die personenbezogenen Daten gemäß Klausel 11.1 entweder zu löschen oder zurückzugeben, sofern der Verantwortliche nicht – nach Unterzeichnung dieser Klauseln – seine ursprüngliche Wahl geändert hat. Solche Änderungen müssen dokumentiert und schriftlich, auch in elektronischer Form, im Zusammenhang mit den Klauseln aufbewahrt werden.

C.5. Ort der Verarbeitung

Die Verarbeitung der von den Klauseln erfassten personenbezogenen Daten darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verantwortlichen nicht an anderen als den folgenden Orten erfolgen:

- Frankfurt, Deutschland (EU): die eigene Software von Svarflow (Vercel, Region fra1) und die Datenbank mit Dateien und Audioaufzeichnungen (Supabase, AWS eu-central-1).
- Falkenstein, Deutschland (EU): der Integrationsserver von Svarflow (Hetzner) und das Hosting des SMS-Versands (GatewayAPI).
- Dänemark: ausgehende E-Mails (Simply.com).
- USA: Telefonie (Telnyx), Sprache zu Text, Stimme und Gesprächs-KI (ElevenLabs) sowie Sprachmodell und Analyse von Gesprächen (Anthropic).
- Singapur: Vertragspartner von Supabase; die Datenbank selbst befindet sich in Frankfurt.

C.6. Weisung zur Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer

Der Verantwortliche weist den Auftragsverarbeiter an, personenbezogene Daten an die in Anhang B aufgeführten Unterauftragsverarbeiter in den USA und in Singapur auf der jeweils dort angegebenen Übermittlungsgrundlage zu übermitteln: Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914, Art. 46 Abs. 2 Buchst. c DSGVO), die Bestandteil des Auftragsverarbeitungsvertrags des jeweiligen Anbieters sind. Soweit der Anbieter zudem unter dem Datenschutzrahmen EU-USA (EU-U.S. Data Privacy Framework) zertifiziert ist, stützt sich die Übermittlung außerdem auf den Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vom 10. Juli 2023 (Artikel 45); die Standardvertragsklauseln gelten unabhängig davon.

Die Übermittlung ist für die Erbringung des Dienstes erforderlich: Das Gespräch muss im Klartext verarbeitet werden, damit Nora verstehen und antworten kann, und vor der Übermittlung werden keine Daten entfernt. Der Auftragsverarbeiter hat die Übermittlungen bewertet (Übermittlungsbewertung) und stellt die Bewertung dem Verantwortlichen auf Anfrage zur Verfügung. Der Auftragsverarbeiter überprüft die Übermittlungsgrundlage, wenn der Angemessenheitsbeschluss aufgehoben oder ausgesetzt wird, und unterrichtet den Verantwortlichen, wenn sich dadurch die Grundlage für einen Unterauftragsverarbeiter ändert.

Erteilt der Verantwortliche weder in diesen Klauseln noch nachträglich eine dokumentierte Weisung zur Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland, ist der Auftragsverarbeiter nicht berechtigt, im Rahmen dieser Klauseln solche Übermittlungen vorzunehmen.

C.7. Verfahren für Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, der dem Auftragsverarbeiter übertragenen Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Verantwortlichen

Der Verantwortliche oder ein Vertreter des Verantwortlichen kann einmal jährlich – und darüber hinaus, wenn eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eingetreten ist oder eine Aufsichtsbehörde dies verlangt – eine Überprüfung, einschließlich einer Inspektion, der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter durchführen. Die Überprüfung ist mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich anzukündigen, es sei denn, sie ist durch eine Verletzung veranlasst. Der Auftragsverarbeiter stellt die erforderliche Dokumentation zur Verfügung: diesen Anhang, die Liste der Unterauftragsverarbeiter und deren Auftragsverarbeitungsverträge (vgl. Klausel 7.5), die Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen in C.2, die Übermittlungsbewertung, das Verfahren bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten und das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten.

Der Auftragsverarbeiter holt keine Prüfbescheinigungen unabhängiger Dritter ein (z. B. ISAE 3000). Etwaige Kosten des Verantwortlichen im Zusammenhang mit einer Überprüfung trägt der Verantwortliche selbst. Der Auftragsverarbeiter ist jedoch verpflichtet, die Ressourcen (hauptsächlich die Zeit) bereitzustellen, die erforderlich sind, damit der Verantwortliche seine Überprüfung durchführen kann. Auf Grundlage der Ergebnisse ist der Verantwortliche berechtigt, um die Umsetzung weiterer Maßnahmen zu ersuchen, um die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung und dieser Klauseln sicherzustellen.

C.8. Verfahren für Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, der Unterauftragsverarbeitern übertragenen Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Unterauftragsverarbeiter weisen ihre Sicherheit durch unabhängige Prüfberichte und Zertifizierungen nach (z. B. SOC 2, ISO 27001 oder ISAE 3000). Der Auftragsverarbeiter holt diese mindestens einmal jährlich und in jedem Fall dann ein und überprüft sie, wenn ein Unterauftragsverarbeiter seine Verarbeitung wesentlich ändert oder von einer Verletzung betroffen ist. Die Dokumentation wird dem Verantwortlichen auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Der Auftragsverarbeiter führt keine physischen Inspektionen bei den Unterauftragsverarbeitern durch. Auf Grundlage der Ergebnisse ist der Verantwortliche berechtigt, um die Umsetzung weiterer Maßnahmen zu ersuchen, und der Verantwortliche kann gemäß Anhang B.2 Einspruch gegen einen Unterauftragsverarbeiter erheben.

Anhang D — Regelung sonstiger Angelegenheiten durch die Parteien

Die Vereinbarung der Parteien über die Haftung richtet sich nach dem Abonnementvertrag über den Dienst, soweit dieser weder unmittelbar noch mittelbar im Widerspruch zu den Klauseln steht oder die Rechte der betroffenen Personen beeinträchtigt, vgl. Klausel 13.1. Darüber hinaus haben die Parteien keine gesonderten Bestimmungen vereinbart.

Das Dokument beruht auf den Standardvertragsklauseln von Datatilsynet (Januar 2020), zu denen der Europäische Datenschutzausschuss eine Stellungnahme abgegeben hat (Stellungnahme 14/2019). Die Klauseln 2–15 sind der Text des Standardvertrags mit den ausgefüllten Wahlmöglichkeiten der Parteien; die Anhänge A–D stammen von Svarflow. Bei Abweichungen zwischen einer Übersetzung und dem dänischen Text ist der dänische Text maßgeblich.