

AUFTAGSVERARBEITUNGSVERTRAG (V2)
gemäß Art. 28 DSGVO

zwischen

(Name und Anschrift des Kunden)
- nachfolgend „Verantwortlicher“ -

und

AloZen
Maher Hamouda
Linnenkamp 22
44536 Lünen
Deutschland
E-Mail: datenschutz@alozen.de
- nachfolgend „Auftragsverarbeiter“ -

PRÄAMBEL

Der Verantwortliche beauftragt den Auftragsverarbeiter mit der Bereitstellung und dem Betrieb eines KI-gestützten Telefonassistenten zur automatisierten Anrufannahme, Gesprächsführung und Nachrichtenerstellung (nachfolgend „Dienst“). Im Rahmen dieser Leistungserbringung verarbeitet der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten im Auftrag und nach Weisung des Verantwortlichen.

Dieser Vertrag konkretisiert die datenschutzrechtlichen Pflichten beider Parteien gemäß Art. 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und bildet einen integralen Bestandteil des zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrags.

§ 1 GEGENSTAND UND DAUER DER AUFTAGSVERARBEITUNG

(1) Gegenstand dieses Vertrags ist die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes.

(2) Der Auftragsverarbeiter stellt die technische und organisatorische Infrastruktur zur Verfügung, um eingehende Telefonanrufe entgegenzunehmen, mittels Spracherkennung und künstlicher Intelligenz zu verarbeiten und dem Verantwortlichen in Form von Gesprächszusammenfassungen und SMS-Benachrichtigungen bereitzustellen.

(3) Die Laufzeit dieses Vertrags entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags.

(4) Die im Rahmen der Auftragsverarbeitung anfallenden Kosten sind im Hauptvertrag geregelt.

§ 2 ART UND ZWECK DER VERARBEITUNG

(1) Art der Verarbeitung:

- a) Entgegennahme eingehender Telefonanrufe
- b) Echtzeit-Spracherkennung (Speech-to-Text)
- c) KI-gestützte Analyse und Verarbeitung der erkannten Spracheingaben
- d) Abspielen vorproduzierter Sprachausgaben zur Gesprächsführung
- e) Erstellung strukturierter Gesprächszusammenfassungen
- f) Versand von SMS-Benachrichtigungen
- g) Temporäre Zwischenspeicherung technischer Session-Daten

(2) Zweck der Verarbeitung:

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des Dienstes gemäß den Vereinbarungen im Hauptvertrag.

(3) Zero-Storage-Prinzip:

Der Auftragsverarbeiter speichert Anrufaufzeichnungen, Audiodateien, vollständige Transkripte oder KI-Verarbeitungsergebnisse grundsätzlich NICHT dauerhaft. Alle Verarbeitungen erfolgen im flüchtigen Speicher (RAM) und werden unmittelbar nach Abschluss des jeweiligen Verarbeitungsschritts gelöscht.

(4) Ausnahme: Gesprächszusammenfassungen

Ausschließlich die vom KI-System erstellten kurzen Gesprächszusammenfassungen (typischerweise 100-300 Zeichen) werden in der Datenbank persistent gespeichert, um dem Verantwortlichen den Zugriff auf die Anrufhistorie zu ermöglichen.

§ 3 KATEGORIEN PERSONENBEZOGENER DATEN

(1) Im Rahmen der Auftragsverarbeitung werden folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet:

a) Kommunikationsdaten:

- Telefonnummern (anrufende und angerufene Nummer)
- Zeitstempel von Anrufen
- Gesprächsdauer
- Gesprächsinhalte (Spracheingaben)

b) Verarbeitungsdaten:

- Temporäre Transkripte (während des Gesprächs)
- KI-generierte Zusammenfassungen
- Strukturierte Metadaten (z.B. erkannte Kategorien, Prioritäten)

c) Benachrichtigungsdaten:

- SMS-Empfängernummer
- SMS-Nachrichteninhalte (Zusammenfassungen)

(2) Besondere Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 DSGVO werden NICHT systematisch verarbeitet.

§ 4 KATEGORIEN BETROFFENER PERSONEN

Betroffene Personen sind:

- a) Kunden und Interessenten des Verantwortlichen, die telefonischen Kontakt aufnehmen
- b) Mitarbeiter des Verantwortlichen, die SMS-Benachrichtigungen erhalten
- c) Sonstige Personen, die über die bereitgestellten Rufnummern Kontakt aufnehmen

[... §§ 5-17 bleiben identisch zur V1 ...]

ANLAGE 2 (V2)

SUBUNTERNEHMER-VERZEICHNIS

Gemäß § 8 dieses Vertrags werden folgende Subunternehmer zur Erbringung der Leistungen eingesetzt:

1. TWILIO IRELAND LIMITED

Anschrift: 25-28 North Wall Quay, Dublin 1, D01 H104, Irland
Website: <https://www.twilio.com>
Verarbeitungsort: EU (Irland)

Rolle:

- Bereitstellung der Telefonie-Infrastruktur
- Entgegennahme eingehender Anrufe
- Weiterleitung von Anrufern an AloZen-Backend
- Versand von SMS-Benachrichtigungen

Verarbeitete Datenkategorien:

- Telefonnummern (anrufend und angerufen)
- Anruf-Metadaten (Zeitstempel, Dauer)
- SMS-Inhalte (Gesprächszusammenfassungen)
- Technische Verbindungsdaten

Garantien:

- AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen
- SOC 2 Type II-zertifiziert
- ISO 27001-zertifiziert
- EU-DSGVO-konform
- Verarbeitung ausschließlich in EU-Rechenzentren (Irland)

2. DEEPGRAM INC.

Anschrift: 220 Sansome Street, San Francisco, CA 94104, USA
Website: <https://deepgram.com>
Verarbeitungsort: EU (dedizierte EU-Server)

Rolle:

- Echtzeit-Spracherkennung (Speech-to-Text)
- Umwandlung von Audiodaten in Text während des Telefongesprächs

Verarbeitete Datenkategorien:

- Audiodaten (Sprachsignale des Anrufers)
- Temporäre Transkripte

Garantien:

- AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen
- SOC 2 Type II-zertifiziert
- ISO 27001-zertifiziert
- Zero-Retention-Policy: Deepgram speichert KEINE Audiodaten oder Transkripte dauerhaft
- Verarbeitung erfolgt ausschließlich in EU-Rechenzentren
- KEINE Drittlandübermittlung

3. SUPABASE INC.

Anschrift: 970 Toa Payoh North, #07-04, Singapore 318992
Website: <https://supabase.com>
Verarbeitungsort: EU (Dublin, Irland - AWS eu-west-1)

Rolle:

- Bereitstellung der Datenbank-Infrastruktur (PostgreSQL)
- Hosting von Serverless Edge Functions
- Authentifizierung und Autorisierung

Verarbeitete Datenkategorien:

- Gesprächszusammenfassungen (Text, 100-300 Zeichen)
- Kundenstammdaten (Telefonnummern, Konfigurationen)
- Nutzerverwaltung (E-Mail, gehashte Passwörter)
- API-Logs und Audit-Trails

Garantien:

- AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen
- SOC 2 Type II-zertifiziert
- ISO 27001-zertifiziert
- EU-DSGVO-konform
- Verarbeitung ausschließlich in EU-Rechenzentren (Irland)

4. VERCEL INC.

Anschrift: 440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, USA
 Website: <https://vercel.com>
 Verarbeitungsort: EU (Frankfurt, Deutschland)

Rolle:

- Hosting der Frontend-Anwendung (Dashboard)
- Content Delivery Network (CDN)
- Serverless Functions

Verarbeitete Datenkategorien:

- IP-Adressen (Zugriffslogs)
- Session-Daten (temporär, im Browser)
- Keine direkte Verarbeitung von Gesprächsinhalten

Garantien:

- AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen
- SOC 2 Type II-zertifiziert
- ISO 27001-zertifiziert
- EU-DSGVO-konform
- Verarbeitung ausschließlich in EU-Rechenzentren (Deutschland)

5. STRIPE PAYMENTS EUROPE LTD.

Anschrift: 1 Grand Canal Street Lower, Dublin, D02 H210, Irland
 Website: <https://stripe.com>
 Verarbeitungsort: EU (Dublin, Irland)

Rolle:

- Zahlungsabwicklung (monatliche Abonnements)
- Rechnungsstellung
- Betrugsbekämpfung

Verarbeitete Datenkategorien:

- Zahlungsinformationen (Kreditkartennummern, Bankverbindungen)
- Rechnungsdaten (Name, Anschrift, Rechnungsbetrag)
- Transaktionsdaten

Garantien:

- AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen
- PCI DSS Level 1-zertifiziert
- SOC 2 Type II-zertifiziert
- ISO 27001-zertifiziert
- EU-DSGVO-konform
- Verarbeitung ausschließlich in EU-Rechenzentren (Irland)

HINWEIS ZU SPRACHAUSGABEN (TEXT-TO-SPEECH)

Die Sprachausgaben des KI-Assistenten erfolgen durch vorproduzierte Audio-Dateien (MP3), die auf AloZen-eigenen Servern gespeichert sind. Es erfolgt KEINE Echtzeit-Sprachsynthese während der Live-Calls und KEINE Übermittlung personenbezogener Daten an externe Text-to-Speech-Provider.

Dies minimiert die Anzahl der Auftragsverarbeiter und reduziert DSGVO-Risiken.

GEOGRAFISCHE VERTEILUNG UND DRITTLANDTRANSFERS

ALLE Subunternehmer verarbeiten Daten ausschließlich in EU-Rechenzentren:

Subunternehmer	Rechenzentrum	Land
Twilio	IE1-Region	Irland
Deepgram	EU-Region (dediziert)	EU
Supabase	AWS eu-west-1	Irland
Vercel	EU-Region	Deutschland
Stripe	Dublin	Irland

WICHTIG: Es erfolgt KEINE Datenübermittlung in Drittländer außerhalb der EU. Alle Subunternehmer haben sich vertraglich verpflichtet, Daten ausschließlich in EU-Rechenzentren zu verarbeiten.

DATENKATEGORIEN-MATRIX

Datenkategorie	Twilio	Deepgr.	Supabase	Vercel	Stripe
Telefonnummern	✓	✗	✓	✗	✗
Audiodaten	✗	✓	✗	✗	✗
Transkripte	✗	✓	✗	✗	✗
Zusammenfassung	✓	✗	✓	✗	✗
Zeitstempel	✓	✗	✓	✗	✗
IP-Adressen	✗	✗	✗	✓	✗
Zahlungsdaten	✗	✗	✗	✗	✓

✓ = Verarbeitung erfolgt

✗ = Keine Verarbeitung

VERTRAGLICHE VERPFLICHTUNGEN GEGENÜBER SUBUNTERNEHMERN

Mit allen aufgeführten Subunternehmern wurden Verträge geschlossen, die folgende Mindestanforderungen erfüllen:

1. Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO
2. Verpflichtung zur Einhaltung der DSGVO
3. Verpflichtung zur Vertraulichkeit
4. Umsetzung technischer und organisatorischer Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO
5. Unterstützung bei Betroffenenrechten und Meldepflichten
6. Löschung oder Rückgabe von Daten nach Vertragsende
7. Prüf- und Auditrechte
8. Keine Weitergabe an weitere Subunternehmer ohne Zustimmung

9. Verarbeitung ausschließlich in EU-Rechenzentren

Stand: 19. November 2025

Diese Anlage ist Bestandteil des Auftragsverarbeitungsvertrags und wird bei Änderungen aktualisiert.

ÄNDERUNGEN GEGENÜBER V1:

- ElevenLabs entfernt (keine Echtzeit-TTS, nur vorproduzierte MP3s)
- OpenAI entfernt (nicht im Einsatz)
- Microsoft Azure entfernt (nicht im Einsatz)
- Stripe hinzugefügt (Zahlungsabwicklung)
- Deepgram: USA → EU-dediziert (keine Drittlandübermittlung)
- Alle Subunternehmer verarbeiten ausschließlich in EU