

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

gemäß Art. 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Auftraggeber (Verantwortlicher)	Firma/Name: _____ Adresse: _____ Vertreten durch: _____
Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter)	VoxOn.ai Vertreten durch: Christopher Marik Adresse: Gymelsdorfer Gasse 23, 2700 Wiener Neustadt, Österreich

Dieser Vertrag regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Sofern sich die Parteien in einem Hauptvertrag (z. B. Nutzungsvertrag) auf Leistungen von VoxOn beziehen, gilt dieser AVV ergänzend.

§ 1 Gegenstand und Weisungsbindung

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers und nur soweit dies zur Bereitstellung der vereinbarten VoxOn-Dienste erforderlich ist.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, sofern eine Weisung nach seiner Auffassung gegen anwendbares Datenschutzrecht verstößt.

§ 2 Dauer

Dieser Vertrag gilt für die Dauer der aktiven Nutzung der VoxOn-Dienste und endet automatisch mit Beendigung des Hauptvertrags, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

§ 3 Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung

VoxOn erbringt KI-gestützte Voice-, Chat- und Automatisierungsdienste. Dies umfasst insbesondere die Verarbeitung von Kommunikationsinhalten und technischen Metadaten zur Gesprächs- bzw. Sessiondurchführung, Dokumentation, Fehleranalyse und Abrechnung.

Ein Training allgemeiner KI-Modelle mit personenbezogenen Inhalten des Auftraggebers erfolgt nicht, sofern dies nicht ausdrücklich und gesondert vereinbart wurde.

§ 4 Kategorien betroffener Personen und Daten

Die Kategorien betroffener Personen können insbesondere umfassen: Anrufende/Angerufene, Kontaktpersonen des Auftraggebers, Endnutzer von Voice- oder Web-Audio-Sitzungen, Mitarbeitende des Auftraggebers (z. B. Administratoren).

Die Datenkategorien können insbesondere umfassen:

- Stammdaten und Kontaktdaten (z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse), soweit vom Auftraggeber bereitgestellt oder im Kommunikationskontext enthalten
- Inhaltsdaten (Audio-/Sprachdaten, Transkripte, Texteingaben, vom System erzeugte Antworten)

- Nutzungs- und Protokolldaten (z. B. Zeitstempel, Session-/Call-Metadaten, technische Diagnosedaten)
- Abrechnungs- und Vertragsdaten (z. B. Plan/Leistungsumfang, Rechnungsinformationen), soweit erforderlich
- Daten aus Integrationen/Tools, sofern der Auftraggeber diese aktiviert und anweist

§ 5 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, die Erteilung von Weisungen sowie die Erfüllung von Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen verantwortlich.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass nur solche personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind, und dass erforderliche Einwilligungen oder sonstige Rechtsgrundlagen vorliegen.

Sofern der Auftraggeber externe Integrationen oder Tools verbindet, verantwortet er die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Übermittlung an die von ihm ausgewählten Drittsysteme.

§ 6 Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere,

- die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten zu wahren und Mitarbeitende entsprechend zu verpflichten
- angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO umzusetzen (siehe Anlage 2)
- den Auftraggeber bei der Erfüllung von Betroffenenrechten sowie bei Datenschutz-Folgenabschätzungen zu unterstützen, soweit dies im Rahmen der Auftragsverarbeitung erforderlich ist
- Anfragen von betroffenen Personen ohne Weisung des Auftraggebers nicht zu beantworten (außer gesetzliche Pflicht)
- Sicherheitsvorfälle und Datenschutzverletzungen unverzüglich zu melden (siehe § 11)

§ 7 Unterauftragsverarbeiter (Subprozessoren)

Der Auftragnehmer darf Unterauftragsverarbeiter einsetzen, sofern diese vertraglich nach Art. 28 DSGVO verpflichtet werden und der Auftraggeber hierüber informiert wird.

Eine aktuelle Liste der genehmigten Unterauftragsverarbeiter befindet sich in Anlage 3. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über beabsichtigte Änderungen (Hinzufügung oder Austausch) in angemessener Frist. Der Auftraggeber kann aus berechtigten Gründen widersprechen.

§ 8 Datenverarbeitung in Drittländern

Der Auftragnehmer verarbeitet Daten grundsätzlich innerhalb der EU/des EWR. Sofern im Einzelfall eine Verarbeitung in einem Drittland erforderlich ist (z. B. durch einzelne Dienstleister oder deren Supportstrukturen), erfolgt dies nur unter Einhaltung der Anforderungen der Art. 44 ff. DSGVO, insbesondere durch geeignete Garantien (z. B. EU-Standardvertragsklauseln) und zusätzliche Schutzmaßnahmen, soweit erforderlich.

§ 9 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Der Auftragnehmer setzt TOMs gemäß Art. 32 DSGVO um. Eine zusammenfassende Beschreibung ist in Anlage 2 enthalten. Der Auftragnehmer kann TOMs weiterentwickeln, sofern das Sicherheitsniveau nicht unterschritten wird.

§ 10 Unterstützung und Mitwirkung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber auf Anfrage bei der Erfüllung von Pflichten hinsichtlich Betroffenenrechten, Meldungen, Datenschutz-Folgenabschätzungen und Konsultationen mit Aufsichtsbehörden, soweit dies im Rahmen der Auftragsverarbeitung erforderlich und zumutbar ist.

§ 11 Meldung von Datenschutzverletzungen

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden über Datenschutzverletzungen, die personenbezogene Daten betreffen, und stellt die verfügbaren Informationen zur Verfügung, die für die Erfüllung der Melde- und Benachrichtigungspflichten nach Art. 33 und 34 DSGVO erforderlich sind.

§ 12 Nachweise und Audit

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber geeignete Informationen zum Nachweis der Einhaltung dieses AVV zur Verfügung. Audits (einschließlich Inspektionen) sind nach angemessener Vorankündigung während üblicher Geschäftszeiten möglich, sofern dadurch keine unverhältnismäßigen Risiken für die Sicherheit oder Rechte Dritter entstehen. Der Auftragnehmer kann geeignete Vertraulichkeits- und Sicherheitsauflagen verlangen.

§ 13 Beendigung, Rückgabe und Löschung

Nach Ende der Auftragsverarbeitung löscht oder gibt der Auftragnehmer personenbezogene Daten nach Wahl des Auftraggebers zurück, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Sicherungskopien werden im Rahmen regulärer Backupzyklen überschrieben oder gelöscht.

§ 14 Haftung

Die Haftung richtet sich nach Art. 82 DSGVO sowie den Regelungen des Hauptvertrags. Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Auftragnehmer für Schäden aus diesem AVV nur bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung.

§ 15 Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses AVV bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Es gilt österreichisches Recht. Gerichtsstand ist, soweit zulässig, Wiener Neustadt.

Wiener Neustadt, am ____ . ____ . 20__

Auftraggeber (Verantwortlicher)

VoxOn.ai - Christopher Marik

Anlage 1 - Beschreibung der Verarbeitung

1. Gegenstand der Verarbeitung

Bereitstellung und Betrieb der VoxOn-Plattform zur Durchführung KI-gestützter Voice-, Chat- und Automatisierungsprozesse im Auftrag des Auftraggebers.

2. Zweck(e)

- Durchführung und Steuerung von Gesprächen/Interaktionen (Telefonie und/oder Web-Audio/Chat)
- Erstellung von Gesprächsprotokollen (z. B. Transkripte) und Berichten auf Weisung
- Betrieb, Wartung, Fehleranalyse, Missbrauchsprävention und Sicherheitsmonitoring
- Abrechnung und Kontingentverwaltung der vereinbarten Leistungen
- Ausführung von Integrationen/Tools, sofern vom Auftraggeber aktiviert

3. Häufigkeit und Umfang

Die Verarbeitung erfolgt je nach Nutzungshäufigkeit (Anzahl Calls/Sessions, Bots, Integrationen) und richtet sich nach den Einstellungen und Weisungen des Auftraggebers.

4. Speicher- und Löschkonzept (Zusammenfassung)

Inhalte und Protokolle werden nur so lange gespeichert, wie es zur Vertragserfüllung, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder entsprechend der Konfiguration/Weisung erforderlich ist. Nach Vertragsende erfolgt Rückgabe oder Löschung gemäß § 13.

Anlage 2 - Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Die nachfolgenden TOMs sind eine zusammenfassende Beschreibung. Konkrete Ausprägungen können sich aufgrund technischer Weiterentwicklungen ändern, wobei das Sicherheitsniveau nicht unterschritten wird.

Maßnahmenbereich	Zusammenfassung (High-Level)
Zugriffskontrolle	Rollenbasierte Berechtigungen, restriktive Vergabe administrativer Rechte, Protokollierung sicherheitsrelevanter Aktionen.
Authentifizierung	Sichere Authentifizierungsverfahren; Schutz vor Brute-Force durch technische Begrenzungen und Erkennung auffälliger Anmeldeversuche.
Verschlüsselung	Verschlüsselte Übertragung; geschützte Speicherung sensibler Daten und Geheimnisse; Verschlüsselung von Integrations-Credentials.
Mandantentrennung	Logische Trennung von Kundendaten; Zugriff nur im Rahmen der Mandantenberechtigung.
Protokollierung & Monitoring	Strukturierte Logs, Reduktion sensibler Inhalte, Monitoring zur Erkennung von Störungen und Missbrauch.
Sichere Entwicklung	Code Reviews, Abhängigkeits- und Schwachstellenmanagement, sichere Standardkonfigurationen.
Backup & Wiederherstellung	Regelmäßige Datensicherungen und definierte Wiederherstellungsverfahren zur Unterstützung der Verfügbarkeit.
Incident Response	Definierte Prozesse für Erkennung, Eindämmung, Behebung und Kommunikation von Sicherheitsvorfällen.

Anlage 3 - Genehmigte Unterauftragsverarbeiter (Stand: 16.01.2026)

Die nachfolgende Liste enthält typische Unterauftragsverarbeiter für Hosting, Telefonie, Abrechnung und E-Mail-Versand. Der tatsächliche Einsatz kann je nach gebuchten Funktionen variieren.

Dienstleister	Leistungsbereich	Verarbeitungsort (typisch)
Google Cloud (EU/EMEA)	Hosting und Infrastruktur; optional KI-Dienste (z. B. Vertex AI) je nach Konfiguration	EU/EWR (regionabhängig)
Twilio	Telefonie-Dienste (z. B. Rufnummern, Anrufzustellung, Mediendienste)	regionabhängig (ggf. EU/EWR und/oder Drittländer)
Stripe	Abrechnung und Zahlungsabwicklung	regionabhängig (ggf. EU/EWR und/oder Drittländer)
Resend	Transaktionale E-Mails und Berichte (sofern aktiviert)	regionabhängig (ggf. EU/EWR und/oder Drittländer)

Hinweis: Wenn der Auftraggeber zusätzliche Integrationen/Tools verbindet, kann dies weitere Empfänger/Dienstleister involvieren. Diese Übermittlungen erfolgen auf Weisung und in Verantwortung des Auftraggebers.

