

Vertrag zur Auftragsverarbeitung
gemäß Art. 28 DS-GVO

Version: 16.04.2026

Vereinbarung

zwischen der

Firma _____

Adresse _____

- Verantwortlicher - nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin

- Auftragsverarbeiter - nachstehend Auftragnehmer genannt

1. Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

(1) Gegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Nutzung der Leistungen des Auftragnehmers durch den Kunden im Rahmen des bestehenden Vertragsverhältnisses, insbesondere:

- die Nutzung von Software-as-a-Service-(SaaS-)Leistungen gemäß den jeweils anwendbaren Nutzungsbedingungen und Produktbeschreibungen des Auftragnehmers, einschließlich AI-gestützter SaaS-Leistungen, soweit anwendbar (z. B. QAWacht und SoftBCom AI Agents), oder
- die Inanspruchnahme einzelner Leistungen auf Grundlage einer gesonderten Leistungsvereinbarung.

(2) Dauer

Die Dauer dieser Vereinbarung entspricht:

- bei SaaS-Leistungen: der Dauer der aktiven Nutzung durch den Kunden;
- bei Einzelleistungen: der Laufzeit der zugrunde liegenden Leistungsvereinbarung.

2. Konkretisierung der Verarbeitung

(1) Arten personenbezogener Daten

Die im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten können je nach Leistung, Konfiguration und Anwendungsfall insbesondere Folgendes umfassen:

- Stammdaten personenbezogener Natur;
- Kommunikationsdaten (z. B. Telefon-, E-Mail- oder Chat-Inhalte);
- Vertragsstammdaten;
- Kundenhistorie und Interaktionshistorie;
- Abrechnungs- und Zahlungsdaten;
- Planungs- und Steuerungsdaten;
- personenbezogene Daten in Bezug auf Mitarbeiter und Agents des Kunden;
- Audio von Anrufen, Transkripte und zugehörige Kommunikationsmetadaten;
- Prompts, Anweisungen, erzeugte Antworten und workflowbezogene Daten;
- Routing-, Handoff- und betriebliche Metadaten;
- externe Informationen, die vom Kunden bereitgestellt oder über verbundene Systeme bzw. autorisierte Drittquellen verfügbar gemacht werden.

(2) Art und Zweck der Datenverarbeitung

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden zum Zweck der Bereitstellung, des Betriebs, des Supports und der Wartung der vereinbarten Leistungen.

Je nach Leistung und Konfiguration kann dies insbesondere Folgendes umfassen:

- die Bereitstellung von SaaS-Funktionalitäten für Kommunikation, Service-Workflows, Qualitätssicherung, Analytik und damit zusammenhängende operative Zwecke;
- die Verarbeitung von Kunden-, Mitarbeiter-, Agent- und Endnutzerdaten, die innerhalb der Software des Auftragnehmers oder über verbundene Systeme bereitgestellt werden;

- den Empfang, die Übermittlung, Speicherung, Strukturierung, Analyse und Bereitstellung von Kommunikationsinhalten, einschließlich text- und sprachbasierter Interaktionen, Transkripte und zugehöriger Metadaten;
- die Verarbeitung von Prompts, Anweisungen, Workflow-Zuständen, erzeugten Ergebnissen, Routing-Daten und Handoff-Informationen im Zusammenhang mit AI-gestützten Service-Funktionalitäten;
- den Zugriff benannter Mitarbeiter des Auftragnehmers auf die relevanten Systeme und Daten ausschließlich in dem Umfang, der zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen, Supportpflichten und dokumentierten Weisungen des Kunden erforderlich ist.

(3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien betroffener Personen, die von der Verarbeitung im Rahmen dieser Vereinbarung betroffen sein können, umfassen je nach Leistung insbesondere:

- Kunden;
- potenzielle Kunden und Interessenten;
- Abonnenten;
- Mitarbeiter;
- Agents und sonstige autorisierte Nutzer;
- Lieferanten;
- Vertriebsmitarbeiter;
- Ansprechpartner;
- Endnutzer sowie sonstige Personen, die an im Rahmen des Services verarbeiteten Kommunikationsvorgängen beteiligt sind.

(4) Geografie / Übermittlungen

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt in dem in dieser Vereinbarung, dem jeweiligen Produkt oder der anwendbaren Service-Dokumentation festgelegten geografischen Bereich.

Für traditionelle SoftBCom-Produkte, einschließlich SoftBCom Contact Center, SoftBCom Service Desk, SoftBCom Managed Outbound und SoftBCom WFM, werden personenbezogene Daten ausschließlich innerhalb des vereinbarten geografischen Bereichs verarbeitet und gespeichert, sofern in der anwendbaren Vertragsdokumentation nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Für AI-spezifische SoftBCom-Produkte, einschließlich QAWacht und SoftBCom AI Agents, werden personenbezogene Daten primär innerhalb des vereinbarten geografischen Bereichs verarbeitet und gespeichert. Soweit technisch machbar und wirtschaftlich vertretbar, bemüht sich der

Auftragnehmer nach besten Kräften um die Nutzung von Hosting-Umgebungen, Subprozessoren und regionalen Endpunkten innerhalb dieses Bereichs.

Für solche AI-spezifischen Produkte garantiert der Auftragnehmer nicht, dass alle Verarbeitungsstufen ausschließlich innerhalb der vereinbarten Primärregion stattfinden, insbesondere dann nicht, wenn aktivierte Funktionalitäten externe Anbieter, verteilte Infrastruktur oder Subprozessoren einbeziehen.

Soweit die Verarbeitung Anbieter oder Infrastruktur außerhalb der vereinbarten Primärregion oder außerhalb der EU/des EWR einbezieht, wird die jeweilige Verarbeitungskette durch angemessene vertragliche, technische und organisatorische Schutzmaßnahmen abgesichert, einschließlich ergänzender Auftragsverarbeitungsvereinbarungen (AVV) bzw. entsprechender Data Processing Agreements (DPAs), Standardvertragsklauseln (SCCs) sowie – soweit anwendbar – Maßnahmen wie Anonymisierung, Pseudonymisierung, Minimierung und anderer produktspezifischer Schutzmechanismen.

3. Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

(1) Der Auftragnehmer dokumentiert die vor Beginn der Verarbeitung umgesetzten erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, insbesondere im Hinblick auf die konkrete Durchführung dieser Vereinbarung, und legt sie dem Kunden vor Beginn der Verarbeitung zur Prüfung vor. Werden sie vom Kunden akzeptiert, bilden die dokumentierten Maßnahmen die Grundlage des Auftrags. Ergibt sich aus der Prüfung bzw. dem Audit des Kunden Anpassungsbedarf, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer stellt Sicherheit gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. c, Art. 32 DSGVO, insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 und Abs. 2 DSGVO, her. Bei den zu treffenden Maßnahmen handelt es sich insgesamt um Maßnahmen der Datensicherheit sowie Maßnahmen zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus im Hinblick auf die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme. Zu berücksichtigen sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie Art, Umfang und Zwecke der Verarbeitung und die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne des Art. 32 Abs. 1 DSGVO. Einzelheiten ergeben sich aus den jeweils aktuellen Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM), die vom Auftragnehmer bereitgestellt und

durch Verweis in diese Vereinbarung einbezogen werden:

<https://www.softbcom.de/hubfs/PublishDE/TOM-DE.pdf>

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative angemessene Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Auftragnehmer darf Kundendaten nicht eigenmächtig berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken, sondern nur entsprechend den dokumentierten Weisungen des Kunden. Sofern sich eine betroffene Person diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, werden Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenübertragbarkeit und Auskunft unmittelbar durch den Auftragnehmer entsprechend den dokumentierten Weisungen des Kunden gewährleistet.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten

Zusätzlich zur Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung hat der Auftragnehmer gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO. Insoweit gewährleistet der Auftragnehmer insbesondere die Einhaltung der folgenden Anforderungen:

- Benennung einer Kontaktperson für Datenschutzangelegenheiten.
Der Kunde wird über die relevanten Kontaktdaten für die direkte Kontaktaufnahme informiert. Die aktuellen Kontaktdaten sind auf der Website des Auftragnehmers leicht zugänglich. Über relevante Änderungen wird der Kunde unverzüglich informiert.
- Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO.
Bei der Durchführung der Arbeiten setzt der Auftragnehmer nur Mitarbeiter ein, die auf Vertraulichkeit verpflichtet wurden und zuvor mit den für sie einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede ihm unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten nur entsprechend den Weisungen des Kunden verarbeiten, einschließlich der in dieser Vereinbarung eingeräumten Befugnisse, sofern sie nicht gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- Umsetzung und Einhaltung sämtlicher für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c, Art. 32 DSGVO.

- Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde auf Anfrage bei der Erfüllung ihrer Aufgaben.
- Unverzügliche Information des Kunden über Kontrollen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie diesen Auftrag betreffen. Dies gilt auch, wenn eine zuständige Behörde im Zusammenhang mit einer Ordnungswidrigkeit oder einem Strafverfahren wegen der Verarbeitung personenbezogener Daten beim Auftragnehmer Ermittlungen durchführt.
- Unterstützung des Kunden nach besten Kräften, wenn der Kunde einer Kontrolle durch die Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, einem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem sonstigen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist.
- Regelmäßige Überwachung der internen Prozesse und der technischen und organisatorischen Maßnahmen durch den Auftragnehmer, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich entsprechend den Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Personen gewährleistet ist.
- Nachprüfbarkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Kontrollrechte des Kunden gemäß Abschnitt 7 dieser Vereinbarung.

6. Subprozessoren

(1) Subprozessverhältnisse im Sinne dieser Bestimmung sind solche Leistungen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z. B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportleistungen, Wartungs- und Benutzerservice oder Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Softwaresysteme der Datenverarbeitung in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und rechtskonforme vertragliche Vereinbarungen und Kontrollmaßnahmen zu treffen, um Datenschutz und Datensicherheit der Daten des Kunden zu gewährleisten.

(2) Der Auftragnehmer darf Subprozessoren nur mit vorheriger ausdrücklicher schriftlicher oder dokumentierter Zustimmung des Kunden beauftragen.

Abweichend von Satz 1 ist der Einsatz von Subprozessoren, die Sprachmodelle, sprachbezogene Technologien, Telefondienste oder vergleichbare extern unterstützte Funktionalitäten bereitstellen, im Zusammenhang mit AI-gestützten SoftBCom-Services, einschließlich QAWacht und SoftBCom AI

Agents, zulässig, sofern die Voraussetzungen des Art. 28 Abs. 2–4 DSGVO erfüllt sind und die anwendbaren vertraglichen, technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen bestehen.

Die Einbindung von Subprozessoren oder die Änderung bestehender Subprozessoren ist zulässig, sofern:

- der Auftragnehmer den Kunden über eine solche Auslagerung an Subprozessoren rechtzeitig im Voraus schriftlich oder in Textform informiert, und
- der Kunde der geplanten Auslagerung nicht bis zur Datenübergabe schriftlich oder in Textform gegenüber dem Auftragnehmer widerspricht, und
- diese auf einer vertraglichen Vereinbarung gemäß Art. 28 Abs. 2–4 DSGVO beruht.

Die aktuelle Liste der Subprozessoren und relevanten Dienstleister ist verfügbar unter:

<https://www.softbcom.de/hubfs/Trust/Liste-der-Unterauftragnehmer.pdf>

und ist Bestandteil dieser Vereinbarung.

(3) Die Übermittlung personenbezogener Daten des Kunden an den Subprozessor und die erstmalige Tätigkeit des Subprozessors sind erst zulässig, wenn sämtliche Voraussetzungen für die Unterbeauftragung erfüllt sind.

(4) Erbringt der Subprozessor die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR, stellt der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen sicher, dass dies datenschutzrechtlich zulässig ist. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Subprozessor ist nur zulässig, wenn dies vertraglich gemäß Art. 28 DSGVO sichergestellt ist, der allgemeine oder spezifische Genehmigungsrahmen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung beachtet wird und sämtliche vertraglichen Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie die erforderlichen datenschutzrechtlichen Anforderungen dem weiteren Subprozessor auferlegt werden.

7. Kontrollrechte

(1) Der Kunde hat das Recht, nach Abstimmung mit dem Auftragnehmer selbst Kontrollen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichproben, die grundsätzlich rechtzeitig anzukündigen sind, in den Geschäftsbetrieben des Auftragnehmers von der Einhaltung dieser Vereinbarung zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der Verpflichtungen des Auftragnehmers gemäß Art. 28 DSGVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem

Kunden auf Anforderung die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen und insbesondere Nachweise über die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu erbringen.

(3) Nachweise solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, können erbracht werden durch:

- Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO;
- Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO;
- aktuelle Zertifikate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Stellen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Interne Revision, Datenschutzbeauftragte, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- geeignete Zertifizierung durch ein IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz).

(4) Der Auftragnehmer kann für die Ermöglichung der Durchführung von Kontrollen durch den Kunden eine Vergütung verlangen. Hierzu zählt insbesondere der Zeit- und Arbeitsaufwand, der dem Auftragnehmer über das übliche Maß hinaus durch die Durchführung der Kontrolle entsteht.

8. Meldung von Vorfällen

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Kunden bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, zu Meldepflichten bei Datenschutzverletzungen, zu Datenschutz-Folgenabschätzungen und zu vorherigen Konsultationen. Dies umfasst unter anderem:

- die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die vorhersehbare Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Verletzung infolge von Sicherheitslücken berücksichtigen und die unmittelbare Erkennung relevanter Verletzungsereignisse ermöglichen;
- die Pflicht, Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten dem Kunden unverzüglich zu melden;
- die Pflicht, den Kunden im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber der betroffenen Person zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang unverzüglich alle relevanten Informationen bereitzustellen;
- die Unterstützung des Kunden bei seiner Datenschutz-Folgenabschätzung;

- die Unterstützung des Kunden im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

(2) Der Auftragnehmer kann für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, eine Vergütung verlangen.

9. Weisungsbefugnis des Kunden

(1) Der Kunde hat mündliche Weisungen unverzüglich zu bestätigen (mindestens in Textform).

(2) Der Auftragnehmer hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Umsetzung der betreffenden Weisung bis zu deren Bestätigung oder Änderung durch den Kunden auszusetzen.

10. Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten dürfen ohne Kenntnis des Kunden nicht erstellt werden. Hiervon ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher auf Verlangen des Kunden – spätestens jedoch mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer dem Kunden alle Unterlagen, Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Daten, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis in seinen Besitz gelangt sind, herauszugeben oder mit vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Löschprotokoll ist auf Verlangen vorzulegen. **Der Kunde entscheidet, ob das Material zurückzugeben oder zu löschen ist.**

(3) Dokumentationen, die dem Nachweis einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung gemäß dieser Vereinbarung dienen, werden vom Auftragnehmer über das Ende der Vereinbarung hinaus entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufbewahrt. Der Auftragnehmer kann sie dem Kunden am Ende der Vereinbarung übergeben, um den Kunden zu entlasten.

Ort, Datum: _____

Für den Auftraggeber:

Name:

Funktion:

Für den Auftragnehmer:

Unterschrift:



Name: Vladimir V. Dudchenko

Funktion: Geschäftsführer

SoftBCom Berlin GmbH