

## Liste der Subprozessoren und Dienstleister

(einschließlich Subprozessoren gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO)

Zuletzt aktualisiert: 21. April 2026

Diese Liste enthält Subprozessoren und Dienstleister, die von der SoftBCom Berlin GmbH im Zusammenhang mit der Bereitstellung, Unterstützung und dem kommerziellen Betrieb ihrer Services eingesetzt werden, einschließlich **QAWacht, SoftBCom AI Agents, SoftBCom Contact Center, SoftBCom Service Desk, SoftBCom Managed Outbound, SoftBCom WFM** und weiterer SoftBCom-Services.

Die nachstehend aufgeführten Unternehmen können je nach Produkt, aktivierten Funktionen, Kundenkonfiguration und regionalem Setup eingesetzt werden. Nicht jedes Unternehmen wird für jeden Kunden oder jeden Service verwendet.

---

### 1. Hetzner Online GmbH

**Adresse:** Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland

**Leistung:** Hosting der SaaS-Infrastruktur

**Relevante Produkte:** QAWacht; SoftBCom AI Agents; SoftBCom Contact Center; SoftBCom Service Desk; SoftBCom Managed Outbound; SoftBCom WFM

**Datenarten:** Im gehosteten Anwendungsumfeld verarbeitete personenbezogene Daten, einschließlich Kundenkontodaten, Servicedaten, gespeicherter Dateien, Logs und zugehöriger Metadaten

**Ort der Verarbeitung:** Deutschland / EU

**Rechtsgrundlage für die Übermittlung:** Nicht anwendbar (Verarbeitung innerhalb EU/EWR)

### 2. Stripe Payments Europe, Ltd.

**Adresse:** 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irland

**Leistung:** Zahlungsabwicklung, Billing und Rechnungsstellung

**Relevante Produkte:** QAWacht; SoftBCom AI Agents

**Datenarten:** Kundenkontodaten (Name, E-Mail, Unternehmensangaben, Rechnungsinformationen)

**Ort der Verarbeitung:** EU und USA

**Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung:** EU-Standardvertragsklauseln / EU-US Data Privacy Framework

### 3. HubSpot, Inc.

**Adresse:** 25 First Street, Cambridge, MA 02141, USA

**Leistung:** CRM- und Marketing-Automation, einschließlich Lead-Erfassung, Formulare, Webinar-Registrierungen und Management der Kundenkommunikation

**Relevante Produkte:** QAWacht; SoftBCom AI Agents; SoftBCom Contact Center; SoftBCom Service Desk; SoftBCom Managed Outbound; SoftBCom WFM

**Datenarten:** Kontaktdaten (Name, E-Mail, Unternehmen), Kommunikationsdaten und zugehörige Daten aus dem Kundenbeziehungsmanagement

**Ort der Verarbeitung:** USA / EU

**Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung:** EU-Standardvertragsklauseln / EU-US Data Privacy Framework

#### 4. OpenAI Ireland Ltd.

**Adresse:** 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117–126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irland

**Leistung:** LLM-basierte Verarbeitung, einschließlich Analyse, Klassifizierung, Zusammenfassung und Generierung von Textausgaben, betrieben über die EU-Einheit

**Relevante Produkte:** QAWacht; SoftBCom AI Agents

**Datenarten:** Gesprächstranskripte, Texteingaben, Prompts, Metadaten und zugehörige strukturierte oder unstrukturierte Inhalte, die im Zusammenhang mit der aktivierten Service-Funktionalität verarbeitet werden

**Ort der Verarbeitung:** EU (Irland)

**Rechtsgrundlage für Verarbeitung und Übermittlung:** Verarbeitung innerhalb der EU gemäß Art. 28 DSGVO; jede Weiterübermittlung außerhalb des EWR — soweit technisch erforderlich — erfolgt auf Grundlage von EU-Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO

#### 5. OpenAI, L.L.C.

**Adresse:** 3180 18th Street, San Francisco, CA 94110, USA

**Leistung:** LLM-basierte Verarbeitung, einschließlich Analyse, Klassifizierung, Zusammenfassung und Generierung von Textausgaben

**Relevante Produkte:** QAWacht; SoftBCom AI Agents

**Datenarten:** Gesprächstranskripte, Texteingaben, Prompts, Metadaten und zugehörige strukturierte oder unstrukturierte Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, soweit vorhanden; Anonymisierung oder Pseudonymisierung wird angewandt, soweit technisch möglich

**Ort der Verarbeitung:** USA

**Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung:** EU-Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO

#### 6. Voximplant, Inc.

**Adresse:** 150 West 25th Street, RM 403, New York City, NY 10001, USA

**Leistung:** Cloud-Kommunikationsinfrastruktur, einschließlich Telefonie, Voice Routing und

Echtzeit-Kommunikationsdienste

**Relevante Produkte:** SoftBCom AI Agents

**Datenarten:** Gesprächsaudio, Signalisierungsdaten, Gesprächsmetadaten, Telefonnummern, Routing-Informationen, Transkripte und zugehörige Kommunikationsinhalte, soweit anwendbar

**Ort der Verarbeitung:** Abhängig von Service-Routing und Konfiguration

**Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung:** EU-Standardvertragsklauseln und/oder andere anwendbare Schutzmaßnahmen

## 7. Eleven Labs Inc.

**Adresse:** 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA

**Leistung:** Sprachsynthese- und Voice-Generation-Services

**Relevante Produkte:** SoftBCom AI Agents

**Datenarten:** Texteingaben zur Sprachgenerierung, erzeugte Audio-Ausgaben, Voice-Konfigurationsdaten, zugehörige Metadaten und, soweit anwendbar, begrenzte Gesprächsinhalte, die zur Synthese übermittelt werden

**Ort der Verarbeitung:** USA

**Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung:** EU-Standardvertragsklauseln und/oder andere anwendbare Schutzmaßnahmen

---

Bei Fragen zum Einsatz einzelner Subprozessoren oder Dienstleister kontaktieren Sie uns bitte unter:

[contactsbc@softbcom.com](mailto:contactsbc@softbcom.com)

Weitere Subprozessoren oder Dienstleister können künftig hinzugefügt werden und werden, soweit erforderlich, entsprechend den anwendbaren vertraglichen Bestimmungen vorab mitgeteilt.