Vertrag über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

Stand: 07.11.2026 · Erstellt auf Basis der tatsächlich eingesetzten Dienste

---

Zwischen

Auftraggeber (Verantwortlicher)
Name / Firma: .....
Anschrift: .....
Vertreten durch: .....
— nachfolgend „Kunde" —

und

Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter)
SMarTrAgents, Inhaber Karl Heinz Marko
Am Kirchle 11, 86637 Binswangen, Deutschland
E-Mail: akatongie@smartragents.ai
— nachfolgend „Anbieter" —

---

§ 1 Gegenstand und Dauer

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden eine cloudbasierte Plattform mit KI-gestützten Assistenten zur Verfügung. Verarbeitet der Kunde hierüber personenbezogene Daten Dritter, handelt der Anbieter als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO.

(2) Dieser Vertrag gilt für die Laufzeit des zugrunde liegenden Nutzungsvertrags und endet mit diesem.

§ 2 Art, Zweck und Umfang der Verarbeitung

(1) **Art der Verarbeitung:** Erheben, Erfassen, Speichern, Verändern, Auslesen, Abfragen, Verwenden, Übermitteln, Löschen und Vernichten personenbezogener Daten im Rahmen der Plattformnutzung.

(2) **Zweck:** Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistungen — Betrieb der Arbeitsumgebung, Verarbeitung von Eingaben durch Sprachmodelle, Speicherung von Dateien, Langzeitgedächtnis, Sprachausgabe, Spracherkennung, Bild- und Videoerzeugung, Postfachanbindung, Telefonie sowie zugehörige Abrechnung und Unterstützung.

(3) **Betroffene Personen:** Beschäftigte, Kunden, Interessenten, Lieferanten und sonstige Kontakte des Kunden, soweit deren Daten durch den Kunden in die Plattform eingebracht werden.

(4) **Datenkategorien:** Stammdaten, Kontaktdaten, Vertrags- und Abrechnungsdaten, Inhaltsdaten aus Eingaben und erzeugten Dokumenten, Kommunikationsdaten, Nutzungs- und Protokolldaten, bei Nutzung der Telefonie zusätzlich Sprachaufzeichnungen und Transkripte.

(5) **Besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO:** Die Plattform ist hierfür nicht vorgesehen. Der Kunde verpflichtet sich, solche Daten nur nach vorheriger gesonderter Vereinbarung einzubringen.

§ 3 Weisungsbindung

(1) Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden. Der Nutzungsvertrag samt Leistungsbeschreibung gilt als Erstweisung.

(2) Weisungen erfolgen in Textform. Mündliche Weisungen sind unverzüglich in Textform zu bestätigen.

(3) Hält der Anbieter eine Weisung für rechtswidrig, teilt er dies dem Kunden unverzüglich mit und darf ihre Ausführung bis zur Klärung aussetzen.

§ 4 Vertraulichkeit

Der Anbieter setzt zur Verarbeitung nur Personen ein, die auf Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

Der Anbieter unterhält folgende Maßnahmen und dokumentiert sie in **Anlage 1**:

- **Mandantentrennung:** Jeder Kunde erhält eine eigene, technisch abgeschottete Arbeitsumgebung. Die Trennung ist auf Netzebene durchgesetzt; Umgebungen verschiedener Kunden können einander nicht erreichen.
- **Verschlüsselung:** Transportverschlüsselung nach dem Stand der Technik auf allen öffentlich erreichbaren Zugängen, erzwungen über einen Zeitraum von einem Jahr im Voraus.
- **Zugangskontrolle:** Mehrstufige Authentisierung, rollenbasierte Rechte, protokollierte administrative Zugriffe.
- **Wiederherstellbarkeit:** Tägliche verschlüsselte Sicherung der Systemdaten mit starkem Verfahren; Aufbewahrung mehrerer Generationen.
- **Verfügbarkeit:** Automatisierte Überwachung im Minutentakt mit selbsttätiger Wiederherstellung bekannter Fehlerbilder sowie täglicher Funktionsprüfung der Anwendungsebene.
- **Belastbarkeit:** Gespiegelte Datenträger, Rückfallstände jeder Ausbringung.
- **Überprüfung:** Regelmäßige eigene Sicherheitsprüfungen mit dokumentierten Befunden.

§ 6 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Kunde stimmt dem Einsatz der in **Anlage 2** genannten Unterauftragsverarbeiter zu.

(2) Der Anbieter informiert den Kunden über beabsichtigte Änderungen mindestens **vier Wochen** im Voraus in Textform. Der Kunde kann innerhalb von zwei Wochen aus wichtigem, datenschutzrechtlichem Grund widersprechen. Im Fall eines berechtigten Widerspruchs, der eine Leistungserbringung unmöglich macht, steht beiden Parteien ein Sonderkündigungsrecht zu.

(3) Der Anbieter verpflichtet Unterauftragsverarbeiter auf ein Schutzniveau, das diesem Vertrag entspricht.

§ 7 Betroffenenrechte

Der Anbieter unterstützt den Kunden mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung von Betroffenenrechten. Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an den Anbieter, leitet dieser die Anfrage unverzüglich an den Kunden weiter.

§ 8 Meldepflichten

Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich, spätestens **innerhalb von 24 Stunden** nach Kenntniserlangung, über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten und unterstützt ihn bei Meldungen nach Art. 33 und 34 DSGVO.

§ 9 Nachweise und Kontrollen

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden auf Anfrage die zum Nachweis der Einhaltung erforderlichen Informationen zur Verfügung.

(2) Kontrollen erfolgen nach angemessener Vorankündigung, während der üblichen Geschäftszeiten und ohne Störung des Betriebsablaufs. Der Anbieter kann Nachweise durch aktuelle Prüfberichte ersetzen, soweit diese aussagekräftig sind.

§ 10 Löschung und Rückgabe

Nach Beendigung des Nutzungsvertrags löscht der Anbieter die verarbeiteten Daten nach Wahl des Kunden oder gibt sie zurück, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Der Kunde kann seine Daten während der Vertragslaufzeit jederzeit selbst exportieren. Sicherungen werden im Rahmen des regulären Rotationszyklus gelöscht.

§ 11 Ort der Verarbeitung, Drittlandsübermittlung

(1) Die **Infrastruktur** des Anbieters wird in einem Rechenzentrum innerhalb der Europäischen Union betrieben.

(2) Für die **Verarbeitung durch Sprachmodelle sowie für Sprach-, Bild- und Videodienste** werden Unterauftragsverarbeiter mit Sitz außerhalb der EU eingesetzt (Anlage 2). Ab 07.11.2026 findet die Verarbeitung durch Sprachmodelle in der EU statt; der Sitz dieser Anbieter bleibt außerhalb der EU. Die Übermittlung wird auf Standardvertragsklauseln nach Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO gestützt, ergänzt um geeignete zusätzliche Maßnahmen.

(3) Der Kunde ist hierüber informiert und berücksichtigt dies bei der Auswahl der Daten, die er in die Plattform einbringt.

Anlage 1 — Technische und organisatorische Maßnahmen

Wird bei Vertragsschluss als eigenes Dokument beigefügt. Grundlage: die in § 5 genannten Maßnahmen, ergänzt um die jeweils aktuelle Fassung der internen Sicherheitsdokumentation.

Anlage 2 — Unterauftragsverarbeiter

Stand: 07.11.2026.

#	Unternehmen	Sitz	Ort der Verarbeitung	Leistung	Rechtsgrundlage Drittland
1	Hetzner Online GmbH	Deutschland	Finnland (Helsinki)	Hosting der Infrastruktur	entfällt (EU)
2	OpenRouter, Inc., 169 Madison Avenue, New York, NY 10016, USA	USA	ab 07.11.2026: EU-Adresse; bis 07.11.2026: weltweit	ab 07.11.2026: Vermittlung der Modelle aller Modi über die EU-Adresse; bis 07.11.2026: Vermittlung von Sprachmodellen (höchste Qualitätsstufe, Ausweichbetrieb)	Standardvertragsklauseln
3	Amazon Web Services	Konzernmutter USA	Irland	ab 07.11.2026: Betrieb der Modelle (Amazon Bedrock)	Standardvertragsklauseln über OpenRouter
4	Google Cloud (Vertex AI)	Konzernmutter USA	Europa	ab 07.11.2026: ersatzweise Betrieb der Modelle bei Ausfall von Nr. 3	Standardvertragsklauseln über OpenRouter
5	ElevenLabs Inc.	USA	USA	Vorlesefunktion und Telefonie-Stimme, bis zum Ende des Einsatzes	Standardvertragsklauseln

#	Unternehmen	Sitz	Ort der Verarbeitung	Leistung	Rechtsgrundlage Drittland
6	Deepgram Inc.	USA	USA; EU-Server, soweit umgestellt	Spracherkennung und Stimme: Diktat, Anruftranskription, nach Ende von Nr. 5 auch Vorlesen und Telefonie-Stimme	Standardvertragsklauseln
7	Features and Labels Inc. („fal.ai")	USA	weltweit, kein Beleg für die EU	Bild- und Videoerzeugung	Standardvertragsklauseln
8	Stripe Payments Europe, Ltd.	Irland	Irland	Zahlungsabwicklung	entfällt (EU); Weiterleitung in die USA nach SCC
9	Spaceship (Dienst Spacemail)	USA	USA	System- und Bestätigungsmails	Standardvertragsklauseln
10	Cloudflare Germany GmbH	Deutschland / global	Deutschland / global	Vorgeschaltetes Netz, Schutz vor Überlastung	Standardvertragsklauseln
11	IONOS SE	Deutschland	Deutschland (Berlin)	Verschlüsselte Sicherung außer Haus	entfällt (EU)

Ort, Datum

Kunde

Anbieter

Pflichtangaben. SMarTrAgents, Inhaber Karl Heinz Marko, Am Kirchle 11, 86637 Binswangen, Deutschland.
Impressum: https://smartragents.ai/impressum · Datenschutz: https://smartragents.ai/datenschutz · AGB: https://smartragents.ai/agb · Widerruf: https://smartragents.ai/widerruf