Auftragsverarbeitungsvereinbarung mit Anlagen 1 bis 5
Archivierte Fassung 07.11.2026 · Quelle: https://www.bhomy.ai/de/datenschutz#avv · Stand des Codes 084ae84 · abgelegt am 07.11.2026

ANLAGE 1 ZU DEN AGB

Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag nach Art. 28 DSGVO

AUFTRAGSVERARBEITER

bhomy.ai
Einzelunternehmen, Inhaber: Haikel M'Dallel
Rückertstraße 2, 22089 Hamburg, Deutschland
datenschutz@bhomy.ai

VERANTWORTLICHER

Der Auftraggeber, der die Plattform von bhomy.ai auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nutzt (nachfolgend „Verantwortlicher"). Die Identität des Verantwortlichen ergibt sich aus den bei Vertragsschluss hinterlegten Stammdaten des Nutzerkontos.

PRÄAMBEL

Der Verantwortliche nutzt die Plattform von bhomy.ai zum Betrieb KI-gestützter Sprachagenten für die automatisierte Telefonie und Kommunikation. Dabei verarbeitet bhomy.ai personenbezogene Daten, die der Verantwortliche einbringt oder die im Rahmen der Nutzung der Plattform anfallen, ausschliesslich für den Verantwortlichen und nach dessen Weisung.

Diese Vereinbarung konkretisiert die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dieser Verarbeitung. Sie ist Anlage 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von bhomy.ai und gilt für alle Auftraggeber, soweit eine Auftragsverarbeitung vorliegt. Ihre Geltung tritt mit Vertragsschluss ein; einer gesonderten Unterzeichnung bedarf es nicht.

Soweit bhomy.ai personenbezogene Daten zu eigenen Zwecken verarbeitet, insbesondere zur Bereitstellung und Sicherheit der eigenen Website, zur Vertragsabwicklung, zur Rechnungsstellung, zur Abwehr von Missbrauch und zur eigenen Kundenkommunikation, handelt bhomy.ai als eigener Verantwortlicher. Diese Verarbeitungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung; sie sind in den Datenschutzerklärungen für die Website und für die Plattform beschrieben.

Fassung 07.11.2026 www.bhomy.ai/de/datenschutz#avv

Allein verbindlich ist die deutsche Fassung dieses Dokuments. Übersetzungen dienen ausschliesslich der Information.

REGELUNGSÜBERSICHT

§ 1

Gegenstand, Dauer und Beendigung

Gegenstand ist die Verarbeitung personenbezogener Daten beim Betrieb der Sprachagenten. Die Laufzeit folgt dem Hauptvertrag.

§ 2

Art und Zweck der Verarbeitung, betroffene Personen, Datenkategorien

Verarbeitet werden Verbindungsdaten, Gesprächsinhalte als Transkript, daraus gewonnene Kontakt- und Anliegendaten sowie Termin- und Kommunikationsdaten.

§ 3

Weisungsrecht des Verantwortlichen

bhomy.ai verarbeitet nur auf dokumentierte Weisung. Konfiguration in der Plattform gilt als Weisung. Rechtswidrige Weisungen werden beanstandet.

§ 4

Pflichten von bhomy.ai

Zweckbindung, Datenminimierung, EU-Verarbeitung als Regelfall, Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten, Ansprechpartner für Datenschutz.

§ 5

Vertraulichkeit

Alle zugriffsberechtigten Personen sind vor Aufnahme der Tätigkeit schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet. Die Pflicht wirkt über das Vertragsende hinaus.

§ 6

Technische und organisatorische Massnahmen

bhomy.ai unterhält die in Anlage 2 beschriebenen Massnahmen nach Art. 32 DSGVO und darf sie nur bei gleichwertigem Schutzniveau ändern.

§ 7

Unterauftragsverarbeiter

Allgemeine Genehmigung für die in Anlage 3 genannten Unterauftragsverarbeiter. Neue Unterauftragsverarbeiter kündigt bhomy.ai mit angemessener Vorankündigung an, Wechsel beim Plattformanbieter ohne unangemessene Verzögerung. Der Verantwortliche kann aus wichtigem Grund widersprechen.

§ 8

Unterstützung bei Betroffenenrechten

bhomy.ai leitet Anfragen betroffener Personen weiter und unterstützt bei Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung und Datenübertragbarkeit.

§ 9

Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Unverzügliche Meldung an den Verantwortlichen nach Art. 33 Abs. 2 DSGVO, mit definiertem Mindestinhalt und Eskalationsweg.

§ 10

Datenschutz-Folgenabschätzung und Behördenanfragen

Unterstützung bei der Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO und Umgang mit Anfragen von Behörden und Gerichten.

§ 11

Nachweis- und Kontrollrechte

Nachweis vorrangig durch Dokumentation. Vor-Ort-Prüfung nach Ankündigung, bei Anlass auch kurzfristig.

§ 12

Verarbeitung in Drittländern

Regelfall ist die Verarbeitung in der EU oder im EWR. Drittlandverarbeitung nur mit Angemessenheitsbeschluss oder Standardvertragsklauseln, offengelegt in Anlage 4.

§ 13

Löschung, Rückgabe und Aufbewahrungsfristen

Laufende Löschfristen nach Anlage 5. Nach Vertragsende teilt bhomy.ai den Löschtermin mit; bis dahin, mindestens 30 Tage, ist der Export möglich, danach wird gelöscht.

§ 14

Besondere Regelungen für die Verarbeitung durch Sprach-KI

Kein Gesprächsaudio, Transkript und KI-Auswertung als getrennte Schritte, keine Nutzung zu Trainingszwecken, Übermittlung an eigene Empfänger, Supportzugriffe.

§ 15

Pflichten des Verantwortlichen

Rechtsgrundlage, Information der betroffenen Personen, rechtmässige Nutzung der Rufnummern, Zugangsdaten und Berechtigungen.

§ 16

Haftung

Haftung nach Art. 82 DSGVO und den Regelungen des Hauptvertrages; kein Ausschluss zwingender gesetzlicher Haftung.

§ 17

Schlussbestimmungen

Rangfolge, Änderungen der Anlagen, Textform, Rechtswahl, salvatorische Klausel.

VERTRAGSTEXT

§ 1 Gegenstand, Dauer und Beendigung

(1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch bhomy.ai im Auftrag des Verantwortlichen im Rahmen der Bereitstellung und des Betriebs der bhomy.ai-Plattform. Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung ergeben sich aus dem Hauptvertrag und aus Anlage 1 zu dieser Vereinbarung.

(2) Die Laufzeit dieser Vereinbarung entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages. Sie beginnt mit Vertragsschluss und endet mit dessen Beendigung, unabhängig vom Beendigungsgrund.

(3) Pflichten, die ihrem Wesen nach über die Beendigung hinaus fortwirken, insbesondere die Vertraulichkeitspflichten nach § 5 und die Pflichten zur Löschung und Rückgabe nach § 13, bestehen auch nach Beendigung dieser Vereinbarung fort.

(4) Eine gesonderte Kündigung dieser Vereinbarung ohne gleichzeitige Beendigung des Hauptvertrages ist nicht möglich. Der Verantwortliche kann den Hauptvertrag jedoch aus wichtigem Grund kündigen, wenn bhomy.ai einer wesentlichen Pflicht aus dieser Vereinbarung auch nach schriftlicher Abmahnung und Ablauf einer angemessenen Frist nicht nachkommt.

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung, betroffene Personen, Datenkategorien

(1) bhomy.ai verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich zu dem Zweck, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen. Eine Verarbeitung zu eigenen Zwecken von bhomy.ai findet im Rahmen dieser Vereinbarung nicht statt.

(2) Die Verarbeitung umfasst insbesondere das Erheben, Erfassen, Organisieren, Speichern, Anpassen, Auslesen, Abfragen, Verwenden, Offenlegen durch Übermittlung, Einschränken, Löschen und Vernichten personenbezogener Daten.

(3) Kategorien betroffener Personen sind:

Anrufende Personen und Angerufene, insbesondere Kunden, Interessenten, Patienten, Mandanten, Lieferanten und sonstige Kommunikationspartner des Verantwortlichen

Beschäftigte, Gesellschafter und Beauftragte des Verantwortlichen, die die Plattform nutzen oder in Gesprächen genannt werden

Dritte, deren Daten von anrufenden Personen im Gespräch genannt werden

(4) Kategorien personenbezogener Daten sind:

Verbindungs- und Metadaten: Rufnummer der anrufenden und der angerufenen Person, Anrufrichtung, Beginn, Ende und Dauer des Gesprächs, technische Sitzungskennungen, Verbindungsstatus

Gesprächsinhalte in Textform: das während des Gesprächs erzeugte Transkript der Äusserungen beider Gesprächsseiten

Aus dem Gespräch gewonnene Daten: Name, E-Mail-Adresse, Rufnummer, Unternehmen, Anliegen, Terminwünsche sowie eine automatisiert erzeugte Zusammenfassung des Gesprächs

Termin- und Buchungsdaten: gewünschter und bestätigter Termin, Zeitzone, Terminart, Teilnehmerangaben

Kommunikationsdaten: Inhalt und Zustellstatus von Kurznachrichten und E-Mails, die im Auftrag des Verantwortlichen an betroffene Personen versendet werden

Einwilligungs- und Widerspruchsdaten: Rufnummer nebst Status einer erteilten oder widerrufenen Einwilligung

Konfigurationsdaten mit Personenbezug: Inhalte, die der Verantwortliche in Anweisungen, Wissensdokumenten oder Variablen seiner Sprachagenten hinterlegt

(5) Eine Aufzeichnung, Speicherung oder Weiterverarbeitung des Gesprächsaudios findet nicht statt. Das Sprachsignal wird ausschliesslich flüchtig übertragen und in Text umgewandelt; gespeichert wird allein das Transkript. Näheres regelt § 14 Absatz 1.

(6) Die Plattform ist nicht darauf ausgelegt, besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Absatz 1 DSGVO zu erheben, und fordert solche Daten nicht ab. Den Parteien ist bewusst, dass anrufende Personen in einem offenen Telefongespräch gleichwohl von sich aus Angaben machen können, die einer besonderen Kategorie zuzuordnen sind, insbesondere Gesundheitsdaten. Die hieraus folgenden Pflichten regelt § 14 Absatz 5.

§ 3 Weisungsrecht des Verantwortlichen

(1) bhomy.ai verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich im Rahmen der Bestimmungen dieser Vereinbarung und auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen. Der Verantwortliche allein entscheidet über Zweck und Mittel der Verarbeitung.

(2) Die Weisungen des Verantwortlichen ergeben sich aus dem Hauptvertrag, aus dieser Vereinbarung einschliesslich ihrer Anlagen sowie aus den Einstellungen, die der Verantwortliche in der Plattform vornimmt. Insbesondere gelten als Weisung die vom Verantwortlichen festgelegten Anweisungen seiner Sprachagenten, die von ihm aktivierten Funktionen, die von ihm eingerichteten Integrationen sowie die von ihm konfigurierten Empfänger von Benachrichtigungen und Datenübermittlungen.

(3) Einzelweisungen, die über den in Absatz 2 beschriebenen Rahmen hinausgehen, erteilt der Verantwortliche in Textform an datenschutz@bhomy.ai. Mündlich erteilte Weisungen bestätigt der Verantwortliche unverzüglich in Textform. bhomy.ai dokumentiert Einzelweisungen und bewahrt die Dokumentation für die Dauer dieser Vereinbarung sowie drei Jahre über deren Ende hinaus auf.

(4) Ist bhomy.ai der Auffassung, dass eine Weisung des Verantwortlichen gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstösst, teilt bhomy.ai dies dem Verantwortlichen unverzüglich mit. bhomy.ai ist berechtigt, die Ausführung der betreffenden Weisung bis zu deren Bestätigung oder Änderung durch den Verantwortlichen auszusetzen. Offensichtlich rechtswidrige Weisungen führt bhomy.ai nicht aus.

(5) Der Verantwortliche benennt bhomy.ai die zur Erteilung von Weisungen berechtigten Personen. Änderungen teilt er unverzüglich in Textform mit. Bis zum Zugang einer Änderungsmitteilung darf bhomy.ai auf die Weisungsbefugnis der zuletzt benannten Personen vertrauen.

§ 4 Pflichten von bhomy.ai

(1) bhomy.ai verarbeitet die personenbezogenen Daten des Verantwortlichen ausschliesslich zweckgebunden und beschränkt die Verarbeitung auf das für die Leistungserbringung erforderliche Mass.

(2) Die Weboberflächen, die Datenhaltung und die Echtzeitkommunikation werden in der in Anlage 3 ausgewiesenen Verarbeitungsregion betrieben. Für die über die Inferenzvermittlung bezogenen Sprachmodelldienste bestimmt der Plattformanbieter die Verarbeitungsregion; eine Regionsbindung dieser Verarbeitungsschritte sagt bhomy.ai nicht zu. Anlage 3 und Anlage 4 legen dies je Anbieter offen.

(3) bhomy.ai führt ein Verzeichnis aller Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführt werden, gemäss Art. 30 Absatz 2 DSGVO und stellt es dem Verantwortlichen auf Anfrage zur Verfügung.

(4) bhomy.ai unterrichtet den Verantwortlichen unverzüglich, wenn eine Aufsichtsbehörde eine Kontrolle oder Massnahme gegenüber bhomy.ai einleitet, die die Verarbeitung im Auftrag des Verantwortlichen betreffen kann.

(5) Als Ansprechpartner für alle Fragen des Datenschutzes im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist datenschutz@bhomy.ai erreichbar. bhomy.ai teilt dem Verantwortlichen unverzüglich mit, sofern ein Datenschutzbeauftragter benannt wird oder eine bestehende Benennung entfällt.

(6) bhomy.ai unterstützt den Verantwortlichen bei der Erfüllung seiner Informationspflichten nach Art. 13 und Art. 14 DSGVO, indem bhomy.ai die zur Beschreibung der Verarbeitung erforderlichen Angaben in der jeweils aktuellen Fassung dieser Vereinbarung und ihrer Anlagen bereithält.

§ 5 Vertraulichkeit

(1) bhomy.ai verpflichtet alle Personen, die im Rahmen dieser Vereinbarung Zugang zu personenbezogenen Daten des Verantwortlichen erhalten können, vor Aufnahme der Tätigkeit schriftlich oder in einer der Schriftform gleichwertigen elektronischen Form zur Vertraulichkeit. Die Verpflichtung erstreckt sich auf Beschäftigte, freie Mitarbeitende sowie sonstige beauftragte Personen.

(2) Die Verpflichtung umfasst das Verbot, personenbezogene Daten des Verantwortlichen zu einem anderen als dem vertraglich vereinbarten Zweck zu verarbeiten, sie unbefugt Dritten zugänglich zu machen oder sie unbefugt zu vervielfältigen.

(3) Die Vertraulichkeitspflicht besteht unabhängig von Bestand und Beendigung des jeweiligen Beschäftigungs- oder Auftragsverhältnisses und wirkt über die Beendigung dieser Vereinbarung hinaus fort.

(4) bhomy.ai unterrichtet die verpflichteten Personen über die für sie geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen und schult sie in angemessenen Abständen. Die Verpflichtungserklärungen werden dokumentiert; bhomy.ai weist deren Vorliegen dem Verantwortlichen auf Anfrage nach.

(5) Unterliegt der Verantwortliche einer gesetzlichen berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht, gelten ergänzend die Regelungen der Verpflichtungserklärung zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz, die als Anlage 2 beziehungsweise Anlage 3 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Auftraggeber mit Sitz in Deutschland oder in Österreich gilt.

§ 6 Technische und organisatorische Massnahmen

(1) bhomy.ai trifft die zur Sicherung der Verarbeitung erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen nach Art. 32 DSGVO. Der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Stand dieser Massnahmen ist in Anlage 2 beschrieben.

(2) Die Massnahmen berücksichtigen den Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie Art, Umfang, Umstände und Zwecke der Verarbeitung und das Risiko für die Rechte und Freiheiten betroffener Personen.

(3) bhomy.ai überprüft die Massnahmen regelmässig und passt sie an die technische Entwicklung an. Änderungen sind zulässig, soweit das vereinbarte Schutzniveau dadurch nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen teilt bhomy.ai dem Verantwortlichen unaufgefordert mit; die jeweils aktuelle Fassung der Anlage 2 ist unter der in dieser Vereinbarung genannten Referenz abrufbar.

(4) Der Verantwortliche hat die Angemessenheit der in Anlage 2 beschriebenen Massnahmen vor Vertragsschluss geprüft und hält sie für die von ihm beabsichtigte Verarbeitung für angemessen.

(5) Sichert der Verantwortliche Daten aus der Plattform in seinen eigenen Systemen oder bei von ihm beauftragten Dritten, so verantwortet er die Sicherheit dieser Kopien selbst.

§ 7 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Verantwortliche erteilt bhomy.ai die allgemeine Genehmigung nach Art. 28 Absatz 2 Satz 1 DSGVO, weitere Auftragsverarbeiter hinzuzuziehen. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses hinzugezogenen Unterauftragsverarbeiter sind in Anlage 3 mit Firma, Sitz, Leistung, Datenkategorien und Verarbeitungsort aufgeführt und damit genehmigt.

(2) Beabsichtigt bhomy.ai, einen weiteren Unterauftragsverarbeiter hinzuzuziehen oder einen bestehenden zu ersetzen, teilt bhomy.ai dies dem Verantwortlichen mit angemessener Vorankündigung in Textform mit. Betrifft die Änderung einen Unterauftragsverarbeiter, den ein von bhomy.ai eingesetzter Plattformanbieter seinerseits austauscht, so erfolgt die Mitteilung ohne unangemessene Verzögerung, nachdem bhomy.ai hiervon Kenntnis erlangt hat; bhomy.ai ist insoweit auf die Ankündigungen des Plattformanbieters angewiesen. Die Mitteilung enthält Firma, Sitz, Leistung und Datenkategorien.

(3) Der Verantwortliche kann der Änderung nach Zugang der Mitteilung ohne unangemessene Verzögerung aus einem wichtigen, datenschutzbezogenen Grund in Textform widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch, gilt die Änderung als genehmigt.

(4) Im Fall eines begründeten Widerspruchs prüft bhomy.ai, ob eine Lösung möglich ist, die dem Anliegen des Verantwortlichen Rechnung trägt. Ist eine solche Lösung nicht mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich und lässt sich die Leistung ohne den betreffenden Unterauftragsverarbeiter nicht vertragsgemäss erbringen, so ist jede Partei berechtigt, den Hauptvertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Änderung zu kündigen. Ein Anspruch auf Rückerstattung bereits fällig gewordener Entgelte besteht nicht; gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

(5) bhomy.ai verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter durch Vertrag auf datenschutzrechtliche Pflichten, die denen dieser Vereinbarung entsprechen und die Anforderungen des Art. 28 Absatz 3 DSGVO erfüllen. bhomy.ai wählt Unterauftragsverarbeiter sorgfältig aus und überprüft vor der Beauftragung und danach in angemessenen Abständen, ob diese die vereinbarten Pflichten einhalten.

(6) Kommt ein Unterauftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, haftet bhomy.ai gegenüber dem Verantwortlichen für dessen Verschulden wie für eigenes Verschulden.

(7) Nicht als Unterauftragsverarbeitung im Sinne dieser Vereinbarung gelten Nebenleistungen, die bhomy.ai zur Führung des eigenen Geschäftsbetriebs in Anspruch nimmt und bei denen keine personenbezogenen Daten aus der Verarbeitung im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden, insbesondere Telekommunikations- und Postdienste, Steuerberatung, Rechtsberatung sowie Zahlungsabwicklung für die eigene Rechnungsstellung. Anlage 3 grenzt diese Dienste ausdrücklich ab.

§ 8 Unterstützung bei Betroffenenrechten

(1) Der Verantwortliche ist für die Beantwortung von Anfragen betroffener Personen allein zuständig. bhomy.ai beantwortet solche Anfragen nicht selbst, es sei denn, der Verantwortliche hat bhomy.ai hierzu in Textform angewiesen.

(2) Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an bhomy.ai, um Rechte hinsichtlich der im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiteten Daten geltend zu machen, leitet bhomy.ai die Anfrage unverzüglich an den Verantwortlichen weiter und verweist die betroffene Person an den Verantwortlichen. bhomy.ai prüft die Anfrage inhaltlich nicht.

(3) bhomy.ai unterstützt den Verantwortlichen mit angemessenen technischen und organisatorischen Mitteln bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen nach Art. 15 bis Art. 22 DSGVO. Die Unterstützung umfasst insbesondere:

- Auskunft über die zu einer betroffenen Person gespeicherten Daten, einschliesslich Transkripten, daraus gewonnenen Angaben, Verbindungsdaten sowie Termin- und Kommunikationsdaten
- Berichtigung unrichtiger Daten
- Löschung von Daten, einschliesslich der Löschung einzelner Gesprächsdatensätze
- Einschränkung der Verarbeitung
- Herausgabe der einer betroffenen Person zugeordneten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format

(4) Soweit der Verantwortliche das Anliegen über die ihm in der Plattform bereitgestellten Funktionen selbst erledigen kann, weist bhomy.ai ihn hierauf hin. Für darüber hinausgehende Unterstützung, die einen erheblichen und nicht durch die Plattform abgedeckten Aufwand verursacht, kann bhomy.ai eine Vergütung nach dem jeweils geltenden Stundensatz verlangen; bhomy.ai kündigt dies vor Aufnahme der Tätigkeit an.

(5) Widerspricht eine anrufende Person gegenüber dem Sprachagenten der Verarbeitung ihrer Gesprächsdaten, so wird dieser Widerspruch nach Gesprächsende erkannt und im Datensatz vermerkt. Hat der Verantwortliche die entsprechende Funktion aktiviert, wird der Gesprächsdatensatz automatisiert gelöscht. Der Verantwortliche entscheidet über die Aktivierung dieser Funktion und darüber, wie er mit einem vermerkten Widerspruch umgeht.

§ 9 Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

(1) bhomy.ai unterrichtet den Verantwortlichen nach Art. 33 Absatz 2 DSGVO unverzüglich, nachdem bhomy.ai eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt geworden ist, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitete Daten betrifft. Die Unterrichtung erfolgt so rechtzeitig, wie es bhomy.ai möglich ist, damit der Verantwortliche seine eigene Meldepflicht nach Art. 33 Absatz 1 DSGVO erfüllen kann.

(2) Die Meldung erfolgt in Textform an die vom Verantwortlichen hinterlegte Kontaktadresse und enthält, soweit verfügbar:

- eine Beschreibung der Art der Verletzung
- die Kategorien und die ungefähre Zahl der betroffenen Personen sowie der betroffenen Datensätze
- den Zeitpunkt oder Zeitraum des Vorfalls und den Zeitpunkt der Kenntniserlangung
- die wahrscheinlichen Folgen der Verletzung
- die ergriffenen oder vorgeschlagenen Massnahmen zur Behebung und zur Abmilderung möglicher nachteiliger Folgen

den Namen und die Kontaktdaten einer für Rückfragen zuständigen Stelle bei bhomy.ai

(3) Sind nicht alle Angaben nach Absatz 2 innerhalb der Frist verfügbar, meldet bhomy.ai zunächst die verfügbaren Angaben und ergänzt die fehlenden unverzüglich nach deren Feststellung.

(4) bhomy.ai unterstützt den Verantwortlichen bei der Erfüllung seiner Pflichten nach Art. 33 und Art. 34 DSGVO, insbesondere bei der Meldung an die Aufsichtsbehörde und bei der Benachrichtigung betroffener Personen. Eine Meldung an die Aufsichtsbehörde oder eine Benachrichtigung betroffener Personen nimmt bhomy.ai für den Verantwortlichen nur auf dessen Weisung vor.

(5) bhomy.ai dokumentiert alle Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten einschliesslich der ergriffenen Massnahmen und stellt die Dokumentation dem Verantwortlichen auf Anfrage zur Verfügung.

(6) bhomy.ai ergreift unverzüglich die erforderlichen Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen, auch vor und unabhängig von einer Weisung des Verantwortlichen.

§ 10 Datenschutz-Folgenabschätzung und Behördenanfragen

(1) bhomy.ai unterstützt den Verantwortlichen auf Anfrage bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO und bei einer vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde nach Art. 36 DSGVO, indem bhomy.ai die erforderlichen Informationen über die Verarbeitung, die eingesetzten Systeme und die getroffenen Schutzmassnahmen bereitstellt.

(2) Erhält bhomy.ai von einer Behörde, einem Gericht oder einer sonstigen staatlichen Stelle eine Anfrage oder Anordnung zur Herausgabe personenbezogener Daten, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden, so unterrichtet bhomy.ai den Verantwortlichen unverzüglich hierüber, soweit dies rechtlich zulässig ist.

(3) bhomy.ai gibt solche Daten nicht heraus, ohne den Verantwortlichen zuvor unterrichtet zu haben, es sei denn, bhomy.ai ist hierzu rechtlich verpflichtet. In diesem Fall prüft bhomy.ai die Rechtmässigkeit der Anordnung, beschränkt die Herausgabe auf das rechtlich zwingend Erforderliche und unterrichtet den Verantwortlichen zum frühestmöglichen zulässigen Zeitpunkt.

(4) bhomy.ai unterstützt den Verantwortlichen bei der Beantwortung von Anfragen einer Aufsichtsbehörde, die die Verarbeitung im Auftrag des Verantwortlichen betreffen.

§ 11 Nachweis- und Kontrollrechte

(1) bhomy.ai weist dem Verantwortlichen die Einhaltung der Pflichten aus dieser Vereinbarung auf Anfrage nach. Der Nachweis erfolgt vorrangig durch geeignete Dokumentation, insbesondere durch die jeweils aktuelle Fassung der Anlage 2, durch das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten, durch Nachweise über die Vertraulichkeitsverpflichtungen sowie, soweit vorhanden, durch Berichte unabhängiger Prüfstellen oder Zertifizierungen.

(2) Reicht der Nachweis nach Absatz 1 im Einzelfall nicht aus, ist der Verantwortliche berechtigt, die Einhaltung dieser Vereinbarung in den Geschäftsräumen von bhomy.ai zu den üblichen Geschäftszeiten zu überprüfen oder durch einen zur Vertraulichkeit verpflichteten Prüfer überprüfen zu lassen, der kein Wettbewerber von bhomy.ai ist.

(3) Der Verantwortliche kündigt eine Prüfung mit angemessener Frist in Textform an und stimmt Zeitpunkt, Umfang und Ablauf mit bhomy.ai ab. Prüfungen erfolgen in einem Umfang und einer Häufigkeit, die dem Risiko der Verarbeitung angemessen sind. Bei einem konkreten Anlass, insbesondere nach einer Verletzung des

Schutzes personenbezogener Daten oder auf Verlangen einer Aufsichtsbehörde, kann eine Prüfung auch kurzfristig verlangt werden.

(4) Die Prüfung darf den Geschäftsbetrieb von bhomy.ai nicht unverhältnismässig beeinträchtigen. bhomy.ai kann Einsicht in solche Informationen verweigern, die Geschäftsgeheimnisse von bhomy.ai oder personenbezogene Daten anderer Auftraggeber betreffen; in diesem Fall stellt bhomy.ai die Einhaltung auf andere geeignete Weise dar.

(5) Der Verantwortliche trägt die Kosten seiner Prüfung. Für den bei bhomy.ai entstehenden Aufwand kann bhomy.ai eine angemessene Vergütung nach dem jeweils geltenden Stundensatz verlangen; bhomy.ai kündigt dies vor Beginn der Prüfung an.

(6) bhomy.ai räumt den Aufsichtsbehörden die ihnen gesetzlich zustehenden Kontroll- und Auskunftsrechte ein.

§ 12 Verarbeitung in Drittländern

(1) Die Verarbeitung personenbezogener Daten findet im Regelfall in der Europäischen Union oder im Europäischen Wirtschaftsraum statt.

(2) Eine Verarbeitung in einem Drittland ist nur zulässig, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 bis Art. 49 DSGVO erfüllt sind, insbesondere wenn für das betreffende Land ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission nach Art. 45 DSGVO vorliegt oder geeignete Garantien nach Art. 46 DSGVO bestehen, namentlich die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission.

(3) Anlage 4 legt offen, bei welchen Unterauftragsverarbeitern eine Übermittlung in ein Drittland in Betracht kommt und auf welcher Grundlage sie erfolgt. Soweit die Grundlage in den Auftragsverarbeitungsbedingungen des jeweiligen Anbieters enthalten ist, weist bhomy.ai diese Bedingungen auf Anfrage nach. Eigene, individuell verhandelte Standardvertragsklauseln hat bhomy.ai mit diesen Anbietern nicht abgeschlossen.

(4) Beruht eine Übermittlung auf Standardvertragsklauseln, so führt bhomy.ai die erforderliche Beurteilung der Rechtslage im Empfängerland durch, dokumentiert sie und ergreift, soweit notwendig, zusätzliche Schutzmassnahmen. Die Dokumentation stellt bhomy.ai dem Verantwortlichen auf Anfrage zur Verfügung.

(5) Entfällt die Grundlage einer Übermittlung, insbesondere durch Aufhebung oder Unwirksamerklärung eines Angemessenheitsbeschlusses, so unterrichtet bhomy.ai den Verantwortlichen unverzüglich und setzt die Übermittlung aus, bis eine zulässige Grundlage geschaffen ist oder die Verarbeitung auf einen Standort innerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums verlagert wurde.

§ 13 Löschung, Rückgabe und Aufbewahrungsfristen

(1) bhomy.ai löscht personenbezogene Daten während der Vertragslaufzeit nach den in Anlage 5 festgelegten Fristen. Die Fristen gelten je Datenkategorie und laufen ab dem Ende des jeweiligen Gesprächs oder Vorgangs.

(2) Der Verantwortliche kann einzelne Gesprächsdatensätze jederzeit über die Plattform löschen. Eine so ausgelöste Löschung erfasst den Gesprächsdatensatz einschliesslich des Transkripts und der daraus gewonnenen Angaben.

(3) Nach Beendigung des Hauptvertrages stellt bhomy.ai dem Verantwortlichen die im Auftrag verarbeiteten Daten zum Export im Rahmen der verfügbaren Produktfunktionen bereit. bhomy.ai teilt dem Verantwortlichen den Löschtermin mit; er liegt 30 Tage nach dieser Mitteilung, frühestens 30 Tage nach Vertragsende. Der Verantwortliche ist für die rechtzeitige Ausübung dieses Rechts verantwortlich.

(4) Nach Ablauf des Zeitraums nach Absatz 3 löscht bhomy.ai die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiteten personenbezogenen Daten in den produktiven Datenbeständen ohne unangemessene Verzögerung. In Sicherungen enthaltene Daten entfallen mit Ablauf der regulären Sicherungs- und Wiederherstellungszyklen der eingesetzten Systeme; ein gezielter Eingriff in einzelne Sicherungsdatensätze erfolgt nicht. Die Löschung steht unter dem Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und der Regelung in Absatz 5. bhomy.ai bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform.

(5) Von der Löschung ausgenommen sind Daten, für die eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht, sowie Daten, die bhomy.ai zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt. Solche Daten werden für die Dauer der Aufbewahrung in der Verarbeitung eingeschränkt und ausschliesslich zu dem die Aufbewahrung rechtfertigenden Zweck verwendet.

(6) Die Fristen nach Anlage 5 sind fest. Der Verantwortliche kann einzelne Gesprächsdatensätze jederzeit löschen (Absatz 2), die Speicherung des Transkripts abschalten (§ 14 Absatz 2) und die automatische Löschung bei einem Widerspruch der anrufenden Person einschalten (§ 14 Absatz 9).

(7) Datenträger und Dokumente, die personenbezogene Daten des Verantwortlichen enthalten, vernichtet bhomy.ai nach dem Stand der Technik.

§ 14 Besondere Regelungen für die Verarbeitung durch Sprach-KI

(1) Gesprächsaudio. Das Sprachsignal eines Gesprächs wird ausschliesslich flüchtig übertragen und für die Umwandlung in Text sowie für die Sprachausgabe verarbeitet. Eine Aufzeichnung, dauerhafte Speicherung oder nachträgliche Wiedergabe des Gesprächsaudios findet nicht statt. bhomy.ai stellt keine Funktion zum Abhören von Gesprächen bereit. Das Sprachsignal wird nicht in Dateien gespeichert und nicht in Sicherungen aufgenommen.

(2) Transkript. Während des Gesprächs wird aus den Äusserungen beider Gesprächsseiten ein Transkript in Textform erzeugt und dem Gesprächsdatensatz zugeordnet. Das Transkript ist eine eigene Datenkategorie mit eigener Löschfrist nach Anlage 5. Hat der Verantwortliche die Speicherung des Transkripts deaktiviert, wird anstelle des Transkripts ein Platzhalter gespeichert; die Verbindungs- und Abrechnungsdaten bleiben davon unberührt.

(3) KI-Auswertung. Nach Gesprächsende kann das Transkript automatisiert ausgewertet werden, um daraus Kontaktangaben, Anliegen, Terminwünsche und eine Zusammenfassung zu gewinnen. Diese abgeleiteten Daten bilden eine eigene Datenkategorie mit eigener Löschfrist nach Anlage 5. Die Auswertung findet nur statt, soweit der Verantwortliche die entsprechenden Funktionen aktiviert hat.

(4) Keine Nutzung zu Trainings- und Verbesserungszwecken durch bhomy.ai. bhomy.ai nutzt die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiteten Daten, insbesondere Transkripte, abgeleitete Daten und die Anweisungen der Sprachagenten, nicht zum Trainieren, Anpassen, Bewerten oder Verbessern von Modellen für künstliche Intelligenz. bhomy.ai betreibt keine eigenen Modelle und hat keinen Zugriff auf die Modelle der eingesetzten Anbieter.

(4a) Trainingsausschluss auf Anbieterebene. Die Sprachmodelldienste werden über die Inferenzvermittlung des in Anlage 3 genannten Plattformanbieters bezogen. Dieser verpflichtet die von ihm eingesetzten Inferenzanbieter nach seinen öffentlich bereitgestellten Bedingungen darauf, die im Rahmen der Inferenz übermittelten Daten nicht zu speichern, nicht zu protokollieren und nicht zur Modellverbesserung zu verwenden. bhomy.ai gibt diese Bedingungen wieder, hat sie nicht selbst mit den Inferenzanbietern vereinbart und übernimmt für deren Einhaltung durch den Plattformanbieter und die Inferenzanbieter keine eigene Gewähr. Den jeweils aktuellen Stand dieser Bedingungen und der Subprozessorliste des Plattformanbieters weist bhomy.ai auf Anfrage nach.

(4b) Verarbeitung ausserhalb der Inferenzvermittlung. Soweit bhomy.ai für die Auswertung nach Absatz 3 und für die Suche in Wissensinhalten einen Sprachmodelldienst unmittelbar und nicht über die Inferenzvermittlung in

Anspruch nimmt, gilt der Trainingsausschluss nach Absatz 4a für diese Verarbeitungsschritte nicht; es gelten die Bedingungen des Anbieters in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung. Nach diesen Bedingungen verwendet der Anbieter über seine Schnittstelle übermittelte Daten nicht zum Training seiner Modelle und bewahrt sie zur Erkennung von Missbrauch bis zu 30 Tage auf. Anlage 3 Nummer 5 kennzeichnet diese Verarbeitungsschritte.

(5) Besondere Kategorien personenbezogener Daten. Die Plattform fordert keine Daten besonderer Kategorien im Sinne des Art. 9 Absatz 1 DSGVO ab. Der Verantwortliche stellt sicher, dass die Anweisungen seiner Sprachagenten nicht auf die Erhebung solcher Daten gerichtet sind. Beabsichtigt der Verantwortliche, die Plattform in einem Umfeld einzusetzen, in dem regelmässig mit Angaben zu Gesundheit, zu Straftaten oder mit vergleichbar sensiblen Angaben zu rechnen ist, so stimmt er dies vor der Inbetriebnahme mit bhomy.ai ab. Die Parteien vereinbaren in diesem Fall die erforderlichen zusätzlichen Massnahmen. Die Abstimmung erfolgt in Textform an datenschutz@bhomy.ai.

(6) Übermittlung an vom Verantwortlichen bestimmte Empfänger. Der Verantwortliche kann in der Plattform einrichten, dass Gesprächsdaten nach Gesprächsende an von ihm bestimmte Empfänger übermittelt werden, insbesondere an eine eigene Schnittstelle, an eine E-Mail-Adresse oder an eine Rufnummer. Er bestimmt dabei selbst, ob die Übermittlung das Transkript oder die Zusammenfassung einschliesst. Diese Übermittlung erfolgt auf Weisung des Verantwortlichen; er ist für die Rechtmässigkeit der Übermittlung und für das beim Empfänger bestehende Schutzniveau verantwortlich. bhomy.ai ist nicht Auftragsverarbeiter des Empfängers. Die Übermittlung erfolgt ausschliesslich über transportverschlüsselte Verbindungen.

(7) Supportzugriffe. Ein Zugriff von Beschäftigten oder Beauftragten von bhomy.ai auf Daten des Verantwortlichen zu Zwecken der Unterstützung erfolgt nur, soweit dies zur Beseitigung einer Störung oder zur Erfüllung einer Anfrage des Verantwortlichen erforderlich ist, und nur nach dessen Freigabe. Die Freigabe ist zeitlich befristet und auf die erforderlichen Berechtigungen beschränkt. Jeder Zugriff wird protokolliert; das Protokoll ist dem Verantwortlichen auf Anfrage zugänglich. Ein Zugriff ohne vorherige Freigabe ist nur zulässig, soweit er zur Abwehr einer erheblichen Störung oder einer Gefahr für die Sicherheit der Daten unaufschiebbar ist; ein solcher Zugriff wird dem Verantwortlichen unverzüglich nachträglich angezeigt.

(8) Hinweis gegenüber anrufenden Personen. Die von bhomy.ai bereitgestellten Vorlagen für die Anweisungen des Sprachagenten enthalten die Aufforderung, zu Beginn des Gesprächs offenzulegen, dass es sich um einen KI-gestützten Assistenten handelt, und die Erfassung des Gesprächs anzusprechen. Der Verantwortliche kann die Anweisungen seines Sprachagenten frei gestalten und bleibt dafür verantwortlich, dass ein solcher Hinweis erteilt wird. Da der Sprachagent die Anweisungen durch ein Sprachmodell umsetzt, schuldet bhomy.ai keinen wortgleichen oder in jedem Einzelfall identischen Hinweis. Die Pflicht, anrufende Personen nach Art. 13 und Art. 14 DSGVO zu informieren und, soweit im Einsatzkontext erforderlich, eine Einwilligung einzuholen und diese nachzuweisen, trifft ausschliesslich den Verantwortlichen.

(9) Widerspruch der anrufenden Person. Widerspricht eine anrufende Person der Erfassung des Gesprächs, so wird dies erfasst und dem Verantwortlichen im Gesprächsdatensatz angezeigt. Der Verantwortliche kann für seine Sprachagenten einstellen, dass der Gesprächsdatensatz in diesem Fall automatisiert gelöscht wird, und kann den Datensatz jederzeit selbst löschen. Die Entscheidung über die Aktivierung dieser Einstellung und über den Umgang mit einem angezeigten Widerspruch trifft der Verantwortliche.

(10) Keine ausschliesslich automatisierte Entscheidung. Die Plattform ist nicht darauf ausgelegt, Entscheidungen zu treffen, die gegenüber betroffenen Personen rechtliche Wirkung entfalten oder sie in vergleichbarer Weise erheblich beeinträchtigen. Der Verantwortliche setzt die Plattform nicht zu solchen Zwecken ein.

§ 15 Pflichten des Verantwortlichen

(1) Der Verantwortliche ist für die Rechtmässigkeit der Verarbeitung und für die Zulässigkeit der von ihm erteilten Weisungen allein verantwortlich. Er stellt sicher, dass für jede über die Plattform durchgeführte Verarbeitung

eine Rechtsgrundlage nach Art. 6 und, soweit einschlägig, nach Art. 9 DSGVO besteht.

(2) Der Verantwortliche informiert die betroffenen Personen in der nach Art. 12 bis Art. 14 DSGVO erforderlichen Weise über die Verarbeitung durch die Plattform, insbesondere über den Einsatz eines KI-gestützten Sprachassistenten, über die Erfassung des Gesprächs in Textform, über die Empfänger und über die Speicherdauer.

(3) Der Verantwortliche stellt sicher, dass er die von ihm eingesetzten Rufnummern rechtmässig nutzt und dass ausgehende Anrufe und Nachrichten nur an Personen erfolgen, für die eine Rechtsgrundlage und, soweit erforderlich, eine wirksame Einwilligung vorliegt. Er beachtet dabei insbesondere die Vorgaben des Wettbewerbsrechts zur Zulässigkeit von Werbeanrufen und Werbenachrichten.

(4) Der Verantwortliche stellt sicher, dass die Plattform nicht als Ersatz für einen Notrufanschluss eingesetzt wird und dass anrufende Personen in Notfällen an die zuständigen Notrufnummern verwiesen werden.

(5) Der Verantwortliche verwaltet die Zugänge und Berechtigungen seiner Nutzenden, hält Zugangsdaten und Schnittstellenschlüssel geheim und entzieht Berechtigungen unverzüglich, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

(6) Der Verantwortliche prüft die Ergebnisse der KI-Auswertung vor einer Verwendung, die für betroffene Personen nachteilige Folgen haben kann, auf Richtigkeit.

§ 16 Haftung

(1) Für die Haftung der Parteien gelten die Bestimmungen des Art. 82 DSGVO sowie ergänzend die Haftungsregelungen des Hauptvertrages.

(2) Die Haftungsbeschränkungen des Hauptvertrages gelten nicht für Ansprüche betroffener Personen nach Art. 82 DSGVO, für Geldbussen nach Art. 83 DSGVO und für Schäden aus Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

(3) Im Innenverhältnis tragen die Parteien einen Schaden oder eine Geldbusse nach dem Anteil ihrer jeweiligen Verantwortlichkeit für den zugrunde liegenden Verstoss.

(4) Werden Ansprüche gegen eine Partei erhoben, die auf einem Verstoss der anderen Partei gegen diese Vereinbarung beruhen, so unterstützt die andere Partei bei der Abwehr und stellt die in Anspruch genommene Partei im Umfang ihrer Verantwortlichkeit frei.

§ 17 Schlussbestimmungen

(1) Diese Vereinbarung geht den Regelungen des Hauptvertrages vor, soweit sie die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag betrifft. Im Übrigen gelten die Regelungen des Hauptvertrages.

(2) Enthalten zwischen den Parteien vereinbarte Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission Regelungen, die von dieser Vereinbarung abweichen, so gehen die Standardvertragsklauseln vor.

(3) bhomy.ai kann die Anlagen 2 bis 5 anpassen, soweit dies aufgrund technischer Weiterentwicklung, geänderter rechtlicher Anforderungen oder eines Wechsels von Unterauftragsverarbeitern erforderlich ist und das vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird. Für Änderungen der Anlage 3 gilt das Verfahren nach § 7. Wesentliche Änderungen der Anlagen 2, 4 und 5 teilt bhomy.ai dem Verantwortlichen mit angemessener Vorankündigung in Textform mit; erfolgt kein Widerspruch ohne unangemessene Verzögerung, gilt die Änderung als genehmigt. Änderungen des Vertragstextes bedürfen der Vereinbarung beider Parteien.

(4) Jede Fassung dieser Vereinbarung ist mit Fassungsdatum bezeichnet und unter der in dieser Vereinbarung angegebenen Referenz fassungsgenau abrufbar. Für das Vertragsverhältnis gilt die bei Vertragsschluss geltende Fassung, soweit nicht nach Absatz 3 eine spätere Fassung wirksam geworden ist.

(5) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Formerfordernisses.

(6) Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Hamburg, soweit gesetzlich zulässig. Zwingende Vorschriften des Rechts am Sitz des Verantwortlichen sowie des Rechts am gewöhnlichen Aufenthalt betroffener Personen bleiben unberührt.

(7) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien ersetzen die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen und datenschutzrechtlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

(8) Allein verbindlich ist die deutsche Fassung dieser Vereinbarung. Übersetzungen dienen ausschliesslich der Information.

ANLAGEN

⚠ VERHÄLTNIS ZU DEN ANLAGEN

Die Anlagen 1 bis 5 sind Bestandteil dieser Vereinbarung. Widersprechen sich Vertragstext und Anlage, gilt der Vertragstext, es sei denn, die Anlage enthält eine ausdrücklich vorrangige Regelung.

Anlage 1 Beschreibung der Verarbeitung

Diese Anlage beschreibt die einzelnen Verarbeitungsvorgänge, die bhomy.ai im Auftrag des Verantwortlichen durchführt. Der tatsächliche Umfang richtet sich danach, welche Funktionen der Verantwortliche in der Plattform aktiviert hat.

Verarbeitungsvorgänge

VORGANG	ZWECK	DATENKATEGORIEN	BETROFFENE PERSONEN
Annahme eingehender Anrufe	Herstellung der Sprachverbindung und Zuordnung zum Sprachagenten des Verantwortlichen	Rufnummer der anrufenden und der angerufenen Person, Anrufrichtung, Zeitstempel, technische Sitzungskennung	Anrufende Personen
Aufbau ausgehender Anrufe	Durchführung vom Verantwortlichen veranlasster Anrufe, einzeln oder als Kampagne	Zielrufnummer, vom Verantwortlichen übergebene oder in einer Kontaktliste hochgeladene Kontext- und Kontaktangaben, Zeitstempel, Ergebnis des Anrufversuchs	Angerufene Personen
Umwandlung von Sprache in Text	Erfassung der Äusserungen der anrufenden Person in Textform	Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig; daraus erzeugter Text	Anrufende Personen, im Gespräch genannte Dritte
Dialogsteuerung durch Sprachmodell	Erzeugung der Antworten des Sprachagenten	Transkript des laufenden Gesprächs, Anweisungen des Sprachagenten, hinterlegte Wissensinhalte	Anrufende Personen, im Gespräch genannte Dritte
Suche in Wissensinhalten	Auffinden passender Abschnitte der hinterlegten Wissensdokumente während des Gesprächs	Frage der anrufenden Person, Text der Wissensdokumente	Anrufende Personen, in Dokumenten genannte Personen
Umwandlung von Text in Sprache	Sprachausgabe der Antworten des Sprachagenten	Ausgabetext, daraus erzeugtes Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig	Anrufende Personen
Speicherung des Transkripts	Nachvollziehbarkeit des Gesprächs für den Verantwortlichen	Transkript der Äusserungen beider Gesprächsseiten	Anrufende Personen, im Gespräch genannte Dritte
Auswertung des Transkripts	Gewinnung von Kontaktangaben, Anliegen, Terminwünschen und einer Zusammenfassung	Transkript, Verbindungsdaten; daraus abgeleitet Name, E-Mail-Adresse, Rufnummer, Unternehmen, Anliegen, Zusammenfassung	Anrufende Personen, im Gespräch genannte Dritte
Terminbuchung	Anlage, Änderung und Absage von Terminen im Kalender des Verantwortlichen	Name, E-Mail-Adresse, Rufnummer, Zeitzone, Termindaten, Anmerkungen	Anrufende Personen

VORGANG	ZWECK	DATENKATEGORIEN	BETROFFENE PERSONEN
Versand von Kurznachrichten	Bestätigungen, Erinnerungen und Mitteilungen im Auftrag des Verantwortlichen	Rufnummer, Nachrichteninhalt, Zustellstatus	Anrufende und angerufene Personen
Versand von E-Mails	Bestätigungen und Mitteilungen im Auftrag des Verantwortlichen	E-Mail-Adresse, Name, Nachrichteninhalt, Zustellstatus	Anrufende Personen, Beschäftigte des Verantwortlichen
Erfassung von Einwilligungen und Widersprüchen	Nachweis über erteilte oder widerrufene Einwilligungen	Rufnummer, Art und Status der Einwilligung, Zeitstempel	Anrufende und angerufene Personen
Weiterleitung von Gesprächen	Vermittlung an eine vom Verantwortlichen bestimmte Stelle	Rufnummern, Verbindungsdaten, bis dahin erfasster Gesprächskontext	Anrufende Personen, Beschäftigte des Verantwortlichen
Übermittlung an Empfänger des Verantwortlichen	Übergabe der Gesprächsergebnisse an vom Verantwortlichen bestimmte Ziele	Verbindungsdaten sowie, nach Wahl des Verantwortlichen, Transkript und Zusammenfassung	Anrufende Personen, im Gespräch genannte Dritte
Websuche im Gesprächsverlauf	Beantwortung von Fragen mit aktuellen Informationen, nur bei aktivierter Funktion	Aus dem Gesprächskontext gebildete Suchanfrage	Anrufende Personen
Verwaltung der Sprachagenten	Konfiguration von Anweisungen, Stimmen, Funktionen und Wissensinhalten	Konfigurationsdaten, hochgeladene Wissensdokumente einschliesslich darin enthaltener personenbezogener Daten	Beschäftigte des Verantwortlichen, in Dokumenten genannte Personen
Bereitstellung von Auswertungen	Darstellung von Gesprächsverlauf und Kennzahlen für den Verantwortlichen	Verbindungsdaten, Dauer, Status, aggregierte Kennzahlen	Anrufende und angerufene Personen
Nutzerverwaltung der Plattform	Anmeldung, Rechteverwaltung und Sitzungsverwaltung	Name, E-Mail-Adresse, Authentifizierungsdaten, Sitzungs- und Protokolldaten	Beschäftigte und Beauftragte des Verantwortlichen
Störungsbeseitigung und Unterstützung	Bearbeitung von Anfragen und Störungen des Verantwortlichen	die für die Bearbeitung erforderlichen Daten, im Umfang der Freigabe nach § 14 Absatz 7	Anrufende Personen, Beschäftigte des Verantwortlichen

Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung

Folgende Verarbeitungen führt bhomy.ai als eigener Verantwortlicher durch. Sie sind in den Datenschutzerklärungen für die Website und für die Plattform beschrieben und nicht Gegenstand dieser Vereinbarung:

Bereitstellung, Stabilität und Sicherheit der Website www.bhomy.ai

Vertragsanbahnung, Vertragsabwicklung und eigene Kundenkommunikation

Rechnungsstellung, Zahlungsabwicklung und Forderungsverwaltung

Erkennung und Abwehr von Missbrauch sowie Sicherstellung des ordnungsgemässen Betriebs

Erfüllung eigener gesetzlicher Pflichten von bhomy.ai

Anlage 2 Technische und organisatorische Massnahmen

Diese Anlage beschreibt die bei Vertragsschluss tatsächlich umgesetzten Massnahmen nach Art. 32 DSGVO. Sie beschreibt ausschliesslich den Ist-Zustand; geplante oder in Umsetzung befindliche Massnahmen sind nicht aufgeführt. bhomy.ai betreibt keine eigenen Rechenzentren. Die physische und infrastrukturelle Sicherheit obliegt den in Anlage 3 genannten Anbietern; die von diesen bereitgestellten Nachweise weist bhomy.ai auf Anfrage nach.

1. Datenminimierung durch Gestaltung

Gesprächsaudio wird nicht gespeichert. Das Sprachsignal wird ausschliesslich flüchtig übertragen und verarbeitet. Es entsteht keine Audiodatei, kein Audio in Sicherungen und keine Möglichkeit der nachträglichen Wiedergabe.

Gesprächsinhalte werden nicht in Anwendungsprotokolle geschrieben. Diese Eigenschaft ist durch automatisierte Tests gegen den Quellcode abgesichert.

Anwendungsprotokolle werden vor der Ausgabe automatisiert bereinigt. Rufnummern und E-Mail-Adressen werden dabei maskiert. Die Protokollierung eingesetzter Fremdbibliotheken ist auf eine Stufe beschränkt, auf der keine Anfrageinhalte ausgegeben werden.

2. Vertraulichkeit und Zugriffskontrolle

Der Zugang zur Plattform erfolgt über individuelle, personenbezogene Benutzerkonten. Kennwörter werden nicht im Klartext gespeichert.

Sitzungen werden über ein serverseitig signiertes, nicht durch Skripte auslesbares Cookie geführt und sind zeitlich befristet.

Schnittstellenschlüssel des Verantwortlichen werden nicht im Klartext gespeichert; gespeichert wird ein Hashwert.

Verwaltungsfunktionen sind einem gesondert festgelegten Personenkreis vorbehalten.

Zugriffe von bhomy.ai auf Daten des Verantwortlichen zu Zwecken der Unterstützung setzen eine Freigabe des Verantwortlichen voraus, sind zeitlich befristet, auf einzelne Berechtigungen beschränkt und werden protokolliert.

Verwaltungs- und Unterstützungszugriffe werden mit Zeitpunkt, handelnder Person und Herkunftsadresse protokolliert.

Alle Personen, die Zugang zu personenbezogenen Daten des Verantwortlichen erhalten können, sind vor Aufnahme der Tätigkeit in Textform zur Vertraulichkeit verpflichtet.

Verwaltungszugänge von bhomy.ai setzen einen zweiten Faktor voraus (Einmalcode aus einer Authenticator-App); eine Verwaltungssitzung endet spätestens nach 12 Stunden.

Nutzende können für ihr Konto eine Zwei-Faktor-Anmeldung mit Einmalcodes und Wiederherstellungscodes einrichten; für Personen in Partnerkonten ist sie Pflicht.

Zugriffe von Partnern auf ein Kundenkonto setzen eine Freigabe des Verantwortlichen voraus, sind auf den freigegebenen Umfang beschränkt und werden protokolliert; der Verantwortliche sieht das Protokoll im Dashboard.

3. Mandantentrennung

Daten verschiedener Verantwortlicher werden logisch getrennt gehalten. Jeder Gesprächsdatensatz ist dem Nutzerkonto des Verantwortlichen zugeordnet.

Der Zugriff auf die Datenhaltung erfolgt aus der Anwendung über serverseitige Zugriffsschlüssel.

4. Integrität der Übertragung

Personenbezogene Daten werden ausschliesslich über transportverschlüsselte Verbindungen übertragen.

Eingehende Ereignismeldungen der Telefonie- und Zahlungsanbieter werden vor der Verarbeitung anhand einer kryptografischen Signatur geprüft und bei fehlender oder ungültiger Signatur verworfen.

Übermittlungen an vom Verantwortlichen bestimmte Empfänger erfolgen ausschliesslich über transportverschlüsselte Verbindungen und werden gegen die Ansprache interner Netzadressen geprüft.

Verschlüsselung im Ruhezustand wird durch die in Anlage 3 genannten Anbieter bereitgestellt.

Zugangsgeheimnisse für Drittsysteme werden in der Konfigurationsverwaltung der Betriebsumgebung gehalten.

5. Belastbarkeit

Die Plattform wird auf verteilter Infrastruktur der in Anlage 3 genannten Anbieter mit automatischer Skalierung betrieben.

Für die Sprachmodelldienste bestehen Ausweichketten. Fällt der vorrangige Anbieter aus, wird der Dienst über einen Ausweichanbieter fortgesetzt.

Sicherung und Wiederherstellbarkeit der Datenbestände werden durch die in Anlage 3 genannten Anbieter im Rahmen ihrer jeweiligen Leistung bereitgestellt.

Betriebsstörungen werden erfasst; für kritische Störungen bestehen automatische Benachrichtigungen an die Betriebsverantwortlichen.

6. Überprüfung

Änderungen am Quellcode werden vor der Übernahme in die Produktionsumgebung geprüft.

Automatisierte Tests sichern die Berechtigungsprüfung einzelner Schnittstellen sowie die Freiheit der Anwendungsprotokolle von Gesprächsinhalten und Kontaktdaten ab.

bhomy.ai führt ein Verzeichnis der Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten und überprüft diese Anlage anlassbezogen bei wesentlichen Änderungen der Verarbeitung.

7. Angaben zu Zertifizierungen und Prüfberichten

bhomy.ai verfügt über keine Zertifizierung nach ISO/IEC 27001, über keinen Prüfbericht nach SOC 2, über keine Zertifizierung nach BSI IT-Grundschutz und über keinen Bericht eines externen Penetrationstests. Aussagen Dritter oder älterer Unterlagen, die etwas anderes nahelegen, sind unzutreffend und für dieses Vertragsverhältnis unbeachtlich.

Soweit die in Anlage 3 genannten Anbieter über Zertifizierungen oder Prüfberichte verfügen, beziehen sich diese ausschliesslich auf die Leistung des jeweiligen Anbieters und nicht auf bhomy.ai. Die von diesen Anbietern bereitgestellten Nachweise weist bhomy.ai auf Anfrage nach.

8. Weiterentwicklung

bhomy.ai entwickelt die Massnahmen fortlaufend weiter. Für die Bewertung der Angemessenheit nach Art. 32 DSGVO ist der in dieser Anlage beschriebene Ist-Zustand in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung massgeblich. Der Verantwortliche hat diesen Stand vor Vertragsschluss geprüft.

Anlage 3 Unterauftragsverarbeiter

Die nachfolgend genannten Unterauftragsverarbeiter sind gemäss § 7 Absatz 1 genehmigt. Änderungen richten sich nach dem Verfahren in § 7 Absätze 2 bis 4. Ob ein Anbieter im Einzelfall tätig wird, richtet sich danach, welche Funktionen der Verantwortliche aktiviert hat. Die Spalte „Sitz“ bezeichnet den Sitz der Rechtsperson, die Spalte „Verarbeitungsregion“ die für die Leistung konfigurierte Region. Beide können auseinanderfallen.

1. Betrieb und Datenhaltung

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSREGION
Vercel Inc.	USA	Auslieferung und Betrieb der Weboberflächen und Schnittstellen	Verbindungs- und Protokolldaten, Inhalte übermittelter Formulare und Schnittstellenaufrufe	Frankfurt am Main
Appwrite Inc.	USA	Datenbank, Authentifizierung und Dateiablage	alle in § 2 Absatz 4 genannten Datenkategorien	Frankfurt am Main

Beide Anbieter haben ihren Sitz in den USA und können im Rahmen der Störungsbeseitigung von dort auf die Systeme zugreifen. Die Grundlage der Übermittlung ist in Anlage 4 ausgewiesen.

2. Telefonie

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSREGION
Telnyx LLC	USA	Telefonieanbindung, Bereitstellung von Rufnummern, Versand von Kurznachrichten	Rufnummern, Verbindungsdaten, Inhalt von Kurznachrichten	Europäische Union und USA

3. Echtzeitkommunikation und Inferenzvermittlung

Die Sprachverbindung und die Vermittlung der Sprach- und Sprachmodelldienste erfolgen über einen Plattformanbieter. Die Sprachmodelle werden nicht von bhomy.ai unmittelbar beauftragt, sondern über die Inferenzvermittlung dieses Plattformanbieters bezogen. bhomy.ai hat mit den Inferenzanbietern keine eigenen Verträge.

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSREGION
LiveKit Inc.	USA	Echtzeitübertragung des Sprachsignals, Anbindung der Telefonie, Vermittlung der Sprach- und Sprachmodelldienste, Störgeräuschunterdrückung	Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig; Verbindungsdaten; Transkript und Anweisungen im Rahmen der Inferenzvermittlung	Frankfurt am Main für die Echtzeitkommunikation

Der Plattformanbieter setzt für den eigenen Betrieb, für die Kontoverwaltung und für Betriebsprotokolle weitere Unterauftragsverarbeiter mit Sitz in den USA ein und führt diese in einer öffentlich zugänglichen Liste. Betriebs- und Beobachtbarkeitsdaten des Plattformanbieters können nach seinen Angaben in den USA verarbeitet werden; eine Regionsbindung dieser Daten hat bhomy.ai nicht vereinbart. bhomy.ai weist die jeweils aktuelle Liste auf Anfrage nach.

4. Sprachmodelle über die Inferenzvermittlung

Die folgenden Anbieter werden ausschliesslich über die Inferenzvermittlung des Plattformanbieters tätig. Für sie gilt der Trainingsausschluss nach § 14 Absatz 4a. Die Verarbeitungsregion bestimmt der Plattformanbieter im Rahmen seiner Routingentscheidung; eine von bhomy.ai zugesagte Regionsbindung besteht für diese Verarbeitungsschritte nicht.

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN
Deepgram, Inc.	USA	Umwandlung von Sprache in Text	Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig; daraus erzeugter Text
Inworld AI	USA	Umwandlung von Text in Sprache	Ausgabetext des Sprachagenten
Cartesia, Inc.	USA	Ausweichdienst für die Umwandlung von Text in Sprache und von Sprache in Text	Ausgabetext des Sprachagenten; im Ausweichfall Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig, und daraus erzeugter Text
Speechmatics Ltd.	Vereinigtes Königreich	Ausweichdienst für die Umwandlung von Sprache in Text	Sprachsignal, ausschliesslich flüchtig; daraus erzeugter Text
OpenAI	USA	Dialogsteuerung des Sprachagenten	Transkript des laufenden Gesprächs, Anweisungen des Sprachagenten
Microsoft	USA beziehungsweise Irland	Ausweichdienst Sprachmodell	Transkript des laufenden Gesprächs, Anweisungen des Sprachagenten
Google	USA beziehungsweise Irland	Ausweichdienst Sprachmodell	Transkript des laufenden Gesprächs, Anweisungen des Sprachagenten

5. Unmittelbar beauftragter Sprachmodelldienst

Für die Auswertung des Transkripts nach Gesprächsende nach § 14 Absatz 3 und für die Suche in Wissensinhalten nimmt bhomy.ai einen Sprachmodelldienst unmittelbar in Anspruch. Diese Verarbeitungsschritte laufen nicht über die Inferenzvermittlung. Der Trainingsausschluss nach § 14 Absatz 4a gilt für sie nicht; es gelten die Bedingungen des Anbieters nach § 14 Absatz 4b.

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSREGION
OpenAI, L.L.C.	USA	Auswertung des Transkripts nach Gesprächsende, Gewinnung von Kontaktangaben und Zusammenfassung; Suche in Wissensinhalten (Einbettung der hochgeladenen Wissensdokumente und der Frage der anrufenden Person)	Transkript, Verbindungsdaten einschliesslich beider Rufnummern; Text der Wissensdokumente; Frage der anrufenden Person	USA

6. Kalender, Nachrichten und Zusatzfunktionen

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSORT
Bird (MessageBird B.V.)	Niederlande	Versand von Transaktions-E-Mails	E-Mail-Adresse, Name, Nachrichteninhalt	Europäische Union
Tavily Inc.	USA	Websuche im Gesprächsverlauf, nur bei aktivierter Funktion	aus dem Gesprächskontext gebildete Suchanfrage	USA

7. Abgrenzung: keine Unterauftragsverarbeiter im Sinne dieser Vereinbarung

Die folgenden Anbieter erhalten keine personenbezogenen Daten aus der Verarbeitung im Auftrag des Verantwortlichen. Sie sind Auftragsverarbeiter von bhomy.ai für Verarbeitungen, die bhomy.ai als eigener Verantwortlicher durchführt, und unterliegen daher nicht dem Genehmigungsverfahren nach § 7.

ANBIETER	SITZ	ZWECK	ABGRENZUNG
Stripe Payments Europe, Ltd.	Irland	Zahlungsabwicklung und Rechnungsstellung für das Vertragsverhältnis zwischen bhomy.ai und dem Verantwortlichen; Identitätsprüfung der für den Verantwortlichen handelnden Person vor ausgehenden Anrufen	Erhält Stammdaten des Verantwortlichen, einen Nutzungsumfang in Form einer Kennung und einer Mengenangabe sowie für die Identitätsprüfung das Ausweisdokument der handelnden Person. Gesprächsdaten, Transkripte und Rufnummern anrufender Personen werden nicht übermittelt.
Google Ireland Ltd.	Irland	Analyse und Messung des Werbeerfolgs auf www.bhomy.ai und in der Webapp	Betrifft Besucher der Website und angemeldete Nutzer der Webapp. Keine Daten aus dem Betrieb der Sprachagenten.
PostHog Inc.	USA	Analyse der Nutzung der Website und der Webapp	Betrifft Besucher der Website und angemeldete Nutzer der Webapp. Keine Daten aus dem Betrieb der Sprachagenten.
Zoho Corporation GmbH	Deutschland	E-Mail-Postfach von bhomy.ai für Anfragen, Support und Datenschutzanfragen	Die Plattform sendet keine Daten aus dem Betrieb der Sprachagenten an dieses Postfach. Was der Verantwortliche selbst per E-Mail sendet, wird dort gespeichert.

8. Vom Verantwortlichen eingebundene Dienste

Bindet der Verantwortliche einen eigenen Dienst mit eigenem Konto ein, übermittelt bhomy.ai die dafür erforderlichen Daten auf seine Weisung (§ 3 Absatz 2, § 14 Absatz 6). Der Anbieter ist dann Auftragsverarbeiter des Verantwortlichen und nicht Unterauftragsverarbeiter von bhomy.ai; Verarbeitungsort und Bedingungen richten sich nach dem Vertrag des Verantwortlichen mit dem Anbieter.

ANBIETER	SITZ	LEISTUNG	DATENKATEGORIEN	VERARBEITUNGSORT
Cal.com, Inc.	USA	Kalenderverwaltung und Terminbuchung im Konto des Verantwortlichen, mit dessen Zugangsschlüssel	Name, E-Mail-Adresse, Rufnummer, Zeitzone, Termindaten, Anmerkungen	nach dem Konto des Verantwortlichen: Europäische Union oder USA

Anlage 4 Verarbeitung in Drittländern und Übermittlungsmechanismen

Diese Anlage legt offen, bei welchen Unterauftragsverarbeitern eine Übermittlung in ein Drittland in Betracht kommt und auf welcher Grundlage sie erfolgt. bhomy.ai hat mit diesen Anbietern keine individuell verhandelten Standardvertragsklauseln abgeschlossen. Grundlage sind die jeweiligen Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters, die mit der Inanspruchnahme des Dienstes Vertragsbestandteil werden und die die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission einbeziehen, soweit der Anbieter dies vorsieht.

Übermittlungen und Grundlagen

ANBIETER	DRITTLANDBEZUG	GRUNDLAGE
Vercel Inc.	Sitz USA; Verarbeitungsregion Frankfurt am Main; Zugriffe zur Störungsbeseitigung aus den USA möglich	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters einschliesslich der darin einbezogenen Standardvertragsklauseln
Appwrite Inc.	Sitz USA; Verarbeitungsregion Frankfurt am Main; Zugriffe zur Störungsbeseitigung aus den USA möglich	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters
LiveKit Inc.	Sitz USA; Echtzeitkommunikation Frankfurt am Main; Betriebs- und Beobachtbarkeitsdaten sowie Kontodaten nach Angaben des Anbieters in den USA	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters einschliesslich seiner öffentlich geführten Subprozessorliste
Inferenzanbieter über die Vermittlung des Plattformanbieters (Anlage 3 Nummer 4)	Sitz überwiegend USA; Verarbeitungsregion nach Routingentscheidung des Plattformanbieters	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Plattformanbieters, der diese Anbieter als eigene Unterauftragsverarbeiter führt und verpflichtet
OpenAI, L.L.C. (unmittelbar beauftragt, Anlage 3 Nummer 5)	USA	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters
Telnyx LLC	USA	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters
Tavily Inc.	USA	Auftragsverarbeitungsbedingungen des Anbieters

Soweit ein Anbieter mit Sitz in den USA unter dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert ist, kann die Übermittlung zusätzlich auf dem Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission nach Art. 45 DSGVO beruhen. Den Zertifizierungsstand eines Anbieters weist bhomy.ai auf Anfrage nach; eine eigene Prüfung oder Zusage des Zertifizierungsstands übernimmt bhomy.ai nicht.

Zusätzliche Schutzmassnahmen

Übertragung ausschliesslich über transportverschlüsselte Verbindungen.

Beschränkung der übermittelten Daten auf das für die jeweilige Leistung Erforderliche. An die Sprachmodelldienste werden keine vollständigen Datenbestände übermittelt, sondern der für die Verarbeitung des einzelnen Gesprächs erforderliche Ausschnitt.

Keine Übermittlung von Gesprächsaudio zur Speicherung; das Sprachsignal wird ausschliesslich flüchtig verarbeitet.

Für die über die Inferenzvermittlung bezogenen Sprachmodelldienste gilt der Trainingsausschluss nach § 14 Absatz 4a nach den Bedingungen des Plattformanbieters.

Unterrichtung des Verantwortlichen nach § 10 Absatz 2, soweit bhomy.ai von einem behördlichen Herausgabeverlangen Kenntnis erlangt und die Unterrichtung rechtlich zulässig ist.

Aussetzung der Übermittlung nach § 12 Absatz 5, wenn die Grundlage entfällt.

Anlage 5 Lösch- und Rückgabekonzept

Diese Anlage legt die Aufbewahrungsfristen je Datenkategorie fest. Die Fristen laufen ab dem Ende des jeweiligen Gesprächs oder Vorgangs. Die Löschung erfolgt automatisiert.

Fristen während der Vertragslaufzeit

DATENKATEGORIE	FRIST	WIRKUNG DER LÖSCHUNG
Gesprächsaudio	keine Speicherung	Das Sprachsignal wird ausschliesslich flüchtig verarbeitet und nicht gespeichert.
Transkript des Gesprächs	30 Tage nach Gesprächsende	Der Transkriptinhalt wird gelöscht. Verbindungs- und Abrechnungsdaten des Gesprächs bleiben erhalten.
Aus dem Gespräch abgeleitete Daten einschliesslich Zusammenfassung	90 Tage nach Gesprächsende	Der Datensatz mit den abgeleiteten Angaben wird vollständig gelöscht.
Ereignismeldungen der Telefonieanbieter	7 Tage nach Eingang	Die Rohmeldung wird vollständig gelöscht.
Protokolle des Versands von Kurznachrichten und E-Mails	für die Dauer des Vertrages, anschliessend nach Abschnitt „Nach Vertragsende“	Dienen dem Nachweis der Zustellung im Auftrag des Verantwortlichen.
Einwilligungs- und Widerspruchsdaten	solange der Nachweis nach Art. 7 Abs. 1 DSGVO erforderlich ist	Der Verantwortliche bestimmt den Nachweiszeitraum nach seinen eigenen Vorgaben.
Kontaktlisten für ausgehende Anrufe	bis zur Löschung der Kampagne durch den Verantwortlichen, spätestens nach Abschnitt „Nach Vertragsende“	Der Verantwortliche kann eine Kampagne samt Kontaktliste jederzeit selbst löschen, solange sie nicht läuft.
Betriebs-, Fehler- und Zugriffsprotokolle	Fehlerprotokolle 90 Tage, Protokolle von Verwaltungs-, Support- und Partnerzugriffen 12 Monate, übrige Betriebsprotokolle bis zu 30 Tage	Protokolle sind nach Anlage 2 Nummer 1 von Gesprächsinhalten und Kontaktdaten bereinigt.
Verbindungs- und Abrechnungsdaten des Gesprächs	für die Dauer des Vertrages, anschliessend nach Abschnitt „Fristen nach Vertragsende“	Grundlage der Abrechnung; unterliegt gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.
Konfiguration der Sprachagenten und hochgeladene Wissensdokumente	für die Dauer des Vertrages	Der Verantwortliche kann Konfigurationen und Dokumente jederzeit selbst löschen.
Konto- und Nutzerdaten der Plattform	für die Dauer des Vertrages	Löschung nach Vertragsende gemäss folgendem Abschnitt.

Nach Vertragsende

SCHRITT	ZEITPUNKT	INHALT
Bereitstellung zum Export	bis zum mitgeteilten Löschtermin, 30 Tage nach der Mitteilung und frühestens 30 Tage nach Vertragsende	Die im Auftrag verarbeiteten Daten stehen dem Verantwortlichen im Rahmen der verfügbaren Produktfunktionen zum Export bereit. Der Zugang zur Nutzung der Sprachagenten ist in diesem Zeitraum gesperrt. Über bhomy.ai gekaufte Rufnummern werden mit dem Vertragsende freigegeben.
Löschung in den produktiven Datenbeständen	ohne unangemessene Verzögerung nach dem mitgeteilten Löschtermin	Die im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten werden aus den produktiven Datenbeständen und Dateiablagen entfernt.
Sicherungen	mit Ablauf der regulären Sicherungs- und Wiederherstellungszyklen der eingesetzten Systeme	Ein gezielter Eingriff in einzelne Sicherungsdatensätze erfolgt nicht. Ein Rückgriff auf Sicherungen erfolgt in diesem Zeitraum nur zur Wiederherstellung nach einem Systemausfall.
Bestätigung	auf Anfrage	bhomy.ai bestätigt die Löschung in Textform.

Vorbehalte

Daten, für die eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht, insbesondere Rechnungen und Buchungsbelege nach handels- und steuerrechtlichen Vorschriften, werden für die Dauer der jeweiligen Aufbewahrungsfrist weiter aufbewahrt und in der Verarbeitung eingeschränkt.

Daten, die zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sind, werden bis zum Abschluss des jeweiligen Verfahrens in der Verarbeitung eingeschränkt und ausschliesslich zu diesem Zweck verwendet.

Die Löschzeitpunkte setzen voraus, dass die eingesetzten Anbieter ihre Leistung vertragsgemäss erbringen. bhomy.ai schuldet keinen Löscherfolg in Systemen, auf die bhomy.ai keinen Zugriff hat.