

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

1. Allgemeines

(1) Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen der dtms GmbH, Taunusstraße 57, 55118 Mainz (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt) und dem Vertragspartner (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) begründete Vertragsverhältnis hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch dtms im Auftrag des Partners als Auftraggeber im Sinne des Art. 4 Nr. 8 und Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Beide zusammen werden nachfolgend „Parteien“ genannt.

(2) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers i.S.d. Art. 4 Nr. 8 und Art. 28 DSGVO. Dieser Vertrag regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten.

(3) Sofern in diesem Vertrag der Begriff „Datenverarbeitung“ oder „Verarbeitung“ (von Daten) benutzt wird, wird die Definition der „Verarbeitung“ i.S.d. Art. 4 Nr. 2 DSGVO zugrunde gelegt.

(4) Soweit der Auftragnehmer in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Art. 95 DS-GVO besonderen in der Richtlinie 2002/58/EG bzw. der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation festgelegten Pflichten unterliegt, werden dem Auftragnehmer durch die DS-GVO keine zusätzlichen Pflichten auferlegt, so dass dann eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nicht geboten ist; mithin kommt in diesen Fällen die Regelungen dieser Vereinbarung nicht zur Anwendung.

2. Gegenstand und Dauer des Auftrags

2.1 Gegenstand

(1) Der Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen sind in Ziffer 13 dieses Vertrages festgelegt. Der Gegenstand der Verarbeitung ergibt sich darüber hinaus aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrag, auf den hier verwiesen wird (im Folgenden Leistungsvereinbarung).

(2) Die Daten fallen bei der Verwendung der in Ziffer 13. genannten Leistungen und/oder Produkte des Auftragnehmers an, soweit der Auftraggeber ein Vertragsverhältnis über eine der dort bezeichneten Leistungen und/oder Produkte mit dem Auftragnehmer eingegangen ist.

2.2 Dauer

(1) Die Dauer des Vertrags erstreckt sich über die Laufzeit der Leistungsvereinbarung im Sinne von Ziffer 2.1

(1) dieses Vertrags. Die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Insbesondere kann der Auftraggeber den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen die anzuwendenden Datenschutzvorschriften oder gegen Pflichten aus diesem Vertrag vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer den Zutritt des Auftraggebers oder der zuständigen Aufsichtsbehörde vertragswidrig verweigert.

(2) Der Vertrag gilt unbeschadet des vorstehenden Absatzes so lange, wie der Auftragnehmer personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet (einschließlich Backups).

(3) Soweit sich aus anderen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer anderweitige Abreden zum Schutz personenbezogener Daten ergeben, soll dieser Vertrag zur Auftragsverarbeitung vorrangig gelten, es sei denn die Parteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer ergreift in seinem Verantwortungsbereich alle erforderlichen technisch-organisatorische Maßnahmen gem. Art. 32 DS-GVO zum Schutz der personenbezogenen Daten und stellt dem Auftraggeber die Dokumentation zur Prüfung auf der Webseite des Auftragnehmers unter <https://www.dtms.de/agb/> bereit. Bei Angebotsannahme durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Vertrags.

(2) Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(3) Die vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer zukünftig gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Änderungen sind in der Dokumentation auf der Webseite des Auftragnehmers unter <https://www.dtms.de/agb/> einsehbar. Über wesentliche Änderungen

wird der Auftraggeber zudem in Kenntnis gesetzt.

4. Rechte von betroffenen Personen

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich mittels geeigneter technisch-organisatorischer Maßnahmen bei der Verantwortung und Umsetzung von Anträgen betroffener Personen hinsichtlich ihrer Datenschutzrechte. Er darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers beakunften, portieren, berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung sowie Datenportabilität nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer hat, zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Vertrags, eigene gesetzliche Pflichten gemäß der DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

a) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die berechtigterweise Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten, einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

b) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.

c) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlun-

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

gen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Vertrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.

d) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten, einem anderen Anspruch oder einem Informationsersuchen im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.

e) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.

f) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 8 dieses Vertrags.

g) Der Auftragnehmer meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber in der Weise, dass der Auftraggeber seinen gesetzlichen Pflichten, insbesondere nach Art. 33, 34 DS-GVO nachkommen kann. Er fertigt über den gesamten Vorgang eine Dokumentation an, die er dem Auftraggeber für weitere Maßnahmen zur Verfügung stellt.

h) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich und soweit möglich im Rahmen bestehender Informationspflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und Betroffenen und stellt ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung.

i) Soweit der Auftraggeber zur Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung verpflichtet ist, unterstützt ihn der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Gleiches gilt für eine etwaig bestehende Pflicht zur Konsultation der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde.

(2) Dieser Vertrag entbindet den Auftragnehmer nicht von der Einhaltung anderer Vorgaben der DS-GVO.

6. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer in Anspruch nimmt, z.B. Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Reinigungsleistungen oder Bewachungsdienstleistungen. Wartungs- und Prüfleistungen stellen dann ein Unterauftragsverhältnis dar, wenn sie für IT-Systeme erbracht werden, die im Zusammenhang mit einer Leistung des Auftragnehmers nach diesem Vertrag erbracht werden. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen, sofern bei Abschluss der Leistungsvereinbarung nach Ziffer 2.1 dieses Vertrags ein solches Unterauftragsverhältnis nicht bereits bestand. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber alle bereits bei Abschluss der Leistungsvereinbarung nach Ziffer 2.1 dieses Vertrags bestehenden Unterauftragsverhältnisse auf Anforderung mitteilen (Textform ausreichend).

Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der Unterauftragnehmer unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO mit dem Unterauftragnehmer zu. Die vertragliche Vereinbarung wird dem Auftraggeber auf dessen Verlangen vorgelegt, wobei geschäftliche Klauseln ohne datenschutzrechtlichen Bezug hiervon ausgenommen sind.

Ein Wechsel der bestehenden Unterauftragnehmer ist zulässig, soweit der Auftraggeber nicht explizit schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt, eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird und bei dem Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmer das bestehende Sicherheitsniveau nicht unterschritten wird. Änderungen bei Unterauftragsverhältnissen, die bei Abschluss der Leistungsvereinbarung nach Ziffer 2.1 dieses Vertrags bereits bestanden werden dem Auftraggeber auf Anforderung mitgeteilt (Textform

ausreichend). Über wesentliche Änderungen wird der Auftraggeber zudem in Kenntnis gesetzt.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet. Die Einhaltung und Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen beim Unterauftragnehmer wird unter Berücksichtigung des Risikos beim Unterauftragnehmer vorab der Verarbeitung personenbezogener Daten und sodann regelmäßig durch den Auftragnehmer kontrolliert. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Kontrollergebnisse auf Anfrage zur Verfügung. Der Auftragnehmer stellt ferner sicher, dass der Auftraggeber seine Rechte aus dieser Vereinbarung (insbesondere seine Kontrollrechte) auch direkt gegenüber den Unterauftragnehmern wahrnehmen kann.

(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU / des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftraggebers (mind. Textform). Sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

7. Internationaler Datentransfer

(1) Jede Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation bedarf einer dokumentierten Weisung des Auftraggebers und bedarf der Einhaltung der Vorgaben zur Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer nach Kapitel V der DS-GVO.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet grundsätzlich ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt.

Sofern der Auftraggeber ausnahmsweise eine Datenübermittlung in ein Drittland an einen Unterauftragnehmer gestattet hat, werden die vom Auftraggeber genehmigten Maßnahmen zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus aus Art. 44 ff. DS-GVO im Rahmen der Unterbeauftragung spezifiziert.

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

(2) Soweit der Auftraggeber eine Datenübermittlung an Dritte in ein Drittland anweist, ist er für die Einhaltung von Kapitel V der DS-GVO verantwortlich.

8. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb während der üblichen Geschäftszeiten zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Der Nachweis der technisch-organisatorischen Maßnahmen zur Einhaltung der besonderen Anforderungen des Datenschutzes allgemein sowie solche, die den Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;
- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

9. Weisungsbefugnis und Verantwortlichkeit des Auftraggebers

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten nur auf Basis dokumentierter Weisungen des Auftraggebers, es sei denn er ist nach dem Recht des Mitgliedstaats oder nach Unionsrecht zu einer Verarbeitung verpflichtet. Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform). Die anfänglichen Weisungen des Auftraggebers werden durch diesen Vertrag festgelegt.

(2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Daten-

schutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

(3) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber wird in seinem Verantwortungsbereich dafür Sorge tragen, dass die gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z. B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen für die Verarbeitung der Daten) geschaffen werden, damit der Auftragnehmer die vereinbarten Leistungen rechtsverletzungsfrei erbringen kann.

10. Vergütung

Die Vergütung des Auftragnehmers richtet sich abschließend nach dem unter Ziffer 2.1 eingegangenen Vertragsverhältnis über Leistungen und/oder Produkte des Auftragnehmers, in dessen Rahmen die Datenverarbeitung vorgenommen wird.

11. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens aber mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen. Etwaige gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder sonstige Pflichten zur Speicherung der Daten bleiben unberührt.

(3) Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgemäße Rückgabe und Löschung der Daten beim Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies kann auch durch eine Inaugenscheinnahme der Datenverarbeitungsanlagen in der Betriebsstätte des Auftragnehmers erfolgen. Die

Vor-Ort-Kontrolle soll mit angemessener Frist durch den Auftraggeber angekündigt werden.

12. Schlussbestimmungen

(1) Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Einrede des Zurückbehaltungsrechts durch den Auftragnehmer i.S.d. § 273 BGB hinsichtlich der zu verarbeitenden Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen ist.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform oder eines dokumentierten elektronischen Formats. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis. Der Vorrang individueller Vertragsabreden bleibt hiervon unberührt.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der jeweils übrigen Bestimmungen nicht berührt.

(4) Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Mainz.

13. Gegenstand und Zweck der Verarbeitung

(1) Bei der Beauftragung der nachfolgend genannten Leistungen und/oder Produkte des Auftragnehmers findet eine Datenverarbeitung des Auftragnehmers im Auftrag des Auftraggebers statt. Der Gegenstand und Zweck dieser Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen sind nachfolgend festgelegt. Der Gegenstand der Verarbeitung ergibt sich darüber hinaus aus der zwischen den Parteien geschlossenen Leistungsvereinbarung nach Ziffer 2.1 dieses Vertrags, dessen Zusatzvereinbarungen und der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung der beauftragten Leistung / Produkt.

a) dtms Routingportal

Das dtms Routingportal wird zur Abwicklung von Anrufen über ein Routing und erweiterte Sprachapplikation mit Funktionen des Call Routings und Monitorings von Anrufen zu Rufnummern des Auftraggebers eingesetzt. Das dtms Routingportal beinhaltet unter anderem Routing-Optionen (z.B. Ursprung, Prozent, Tages-/Geschäftszeiten), Call-Recording sowie verschiedene Statistik-Arten (CDR, Mengen, Qualität, Ursprung, Mehrfachanrufe sowie personalisierte Statistik). dtms stellt das dtms Routingportal in einer deutschen Software-Umgebung (Standort des Servers) zur Verfügung. Über den Online-Zugang besteht die Möglich-

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

keit, Informationen vergangener Gespräche als auch wichtige Kennzahlen unter anderem zu Mengen, Qualität und Ursprung einzusehen, sofern diese Funktion für den Kunden freigeschaltet wurde. In der abrufbaren Statistik-Art „CDR“ werden die eingehenden und ausgehenden Anrufe des jeweiligen Teilnehmers samt dessen A-Rufnummer gespeichert. Ein Call-Recording findet lediglich rein technisch über das Anrufmanagementsystem (Aufnahme und Erzeugung Voice-Files) statt.

b) digicom

Das Anrufmanagementsystem digicom umfasst unter anderem Routing-Optionen (z.B. Ursprung, Prozent, Tages-/Geschäftszeiten) und Warteschleifen-Funktionen (z.B. dynamisch oder fest, Priorisierung, Begrenzung), deren Monitoring, optionales Call-Recording sowie diverse Statistik-Arten (Gruppen-, Agenten-, Piloten-, Event- oder Kampagnenspezifisch). Über das Dashboard besteht die Möglichkeit, jederzeit alle Informationen über aktive Gespräche als auch wichtige Kennzahlen der Warteschleifen, Gruppen, der Agenten und Service-Rufnummern auf einen Blick einzusehen. Innerhalb des Anrufmanagementsystems werden die jeweiligen Anruferdaten (u.a. dessen A-Rufnummer und dessen eingehenden und ausgehenden Anrufe) in verschiedenen Statistikarten gespeichert und für die vom Auftraggeber vorgegebenen Zwecke verarbeitet. Diese Daten lassen sich auch für Outboundanrufe verwenden. Zudem besteht die Möglichkeit E-Mail, Socialmedia, Chat-Dienste und maschinell ausgelöste Events in das digicom Anrufmanagementsystem einzubinden und spezifisch zu routen. Ein optionales Call-Recording findet lediglich rein technisch über das Anrufmanagementsystem (Aufnahme und Erzeugung Voice-Files) statt. Die Daten werden auf einen SFTP-Server des Kunden übermittelt und dort gespeichert. Ein Hosting und die Anzeige von Call-Recording-Daten erfolgt nicht über das Anrufmanagementsystem, sondern stets vom jeweiligen Speicherort aus.

c) Dialog Control sowie sonstigen IVR-Plattformen

Das Anrufmanagementsystem DialogControl sowie sonstigen IVR-Plattformen umfasst die Funktionen des Call Routings und Monitorings von Anrufen zu Rufnummern des Auftraggebers / Kunden. Dies beinhaltet Anrufspeicherung (Call-Recording), HTTP-Requests (inkl. Zendesk, Freshdesk Integrationen, Transkription und Zusammenfassung). Innerhalb des Anrufmanagementsystems werden die jeweiligen Anruferdaten

und die Anruferhistorie für verschiedene Statistikarten und Routingoptionen gespeichert und verwendet. Voice Files können sofern der Endkunde zugestimmt hat im Anrufmanagementsystem erzeugt werden. Danach werden die Voice Files aus dem Anrufmanagementsystem in eine interne cloud storage-Lösung (Cloud Analytics) oder auf einen SFTP-Server des Kunden übertragen. Voice Files sind folglich nicht im Anrufmanagementsystem sondern in der dtms cloud storage-Lösung (Cloud Analytics) und beim Kunden gespeichert. Bei der Transkription und Zusammenfassung (wenn aktiviert) werden Voice Files an Drittanbieter übermittelt (z.B. open.AI resp. MS Azure). Nach Transkription wird das das erzeugte Text File im Anrufmanagementsystem gespeichert.

d) Multichannel ACD

Die Leistung Multichannel ACD umfasst regelmäßig Funktionen des Call Routings, Warteschleifen-Funktionen, IVR Menüs, Mailbox- und Call-Recordingoptionen. Über den individuell konfigurierbaren Onlinemonitor besteht die Möglichkeit, dass der Auftraggeber stets einen aktuellen Überblick über Servicehotlines, Warteschleifen und Agentengruppen hat. Statistiken können hierbei online abgerufen oder automatisiert per E-Mail versandt werden. Ein abgestuftes Rechtemanagement ermöglicht beliebig viele Logins mit individuell zugewiesenen Konfigurations-, Statistik- und Monitoringoptionen. Die Multichannel ACD unterstützt verschiedene Kanäle wie E-Mail, Webchat und verschiedene Messenger-Dienste wie whatsapp instagram telegram.

e) Gewinnspiel

Im Falle der Leistung Gewinnspiel ist der Gegenstand und Zweck des Auftrages die Abwicklung eines Gewinnspiels oder einer Verlosung für den Auftraggeber auf einer Telekommunikationsplattform des Auftragnehmers. Die Teilnahme erfolgt per Telefon oder SMS. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Teilnehmerdaten zur Gewinnermittlung zur Verfügung. Ausdrücklich nicht umfasst sind die Maßnahmen Gewinnermittlung, Gewinner-Benachrichtigung, Versand der Gewinne oder die Abwicklung eines Geldpreises. In Bezug auf Call-Recording bei Gewinnspielen siehe Ziffer 1. g).

f) Cloud Analytics

Sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Leistung Cloud Analytics erbringt werden Daten, insbesondere Voice-Files, welche aus verschiedenen Anwendungen des Auftragnehmers (z.B. DialogControl)

stammen können, gespeichert. Die Speicherung dieser Voice-Files erfolgt auf einem Dateiserver (NAS) des Auftragnehmers. Ebenso erfolgt eine technische Audioanalyse bei der auf Basis der aufgezeichneten Signale folgendes ermittelt und grafisch dargestellt wird: Gesprächsanteil Agent, Gesprächsanteil Anrufer, Zeitgleiches Sprechen, Gesprächspausen sowie sog. On-Hold Zeiten. Sowohl innerhalb des Interfaces als auch in den Dateibezeichnungen werden A-Rufnummern stets anonymisiert dargestellt. Der Zugriff auf die Daten in Cloud Analytics bzw. der Login erfolgt durch den Auftraggeber über ein https-verschlüsseltes WebFronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten. Sofern die vom Auftraggeber beauftragte Speicherkapazität in Cloud Analytics nicht mehr ausreicht, werden die jeweils ältesten Daten gelöscht. Ebenso werden die Daten automatisch 180 Tage nach Datum der Anrufaufzeichnung gelöscht.

g) Anrufaufzeichnung (Call-Recording)

Nachfolgendes gilt, sofern im Zusammenhang mit einer Leistung oder Anwendung des Auftragnehmers eine Anrufaufzeichnung (Call-Recording) für den Auftraggeber erfolgt. Neben dem Call-Recording über das Anrufmanagementsystem in Cloud Analytics oder in einem SFTP-Server des Auftraggebers kann eine Anrufaufzeichnung noch bei Gewinnspielen (z.B. bei Nutzung von Online Gewinnerziehung) oder bei der Nutzung von WebControl Media erfolgen. WebControl Media ist ein Online-Tool, um die vom Kunden genutzten Service-Rufnummern und IVR-Anwendungen konfigurieren, steuern oder auswerten zu können. Online Gewinnerziehung ist ein Online-Tool, um die Gewinner eines Gewinnspiels zu ermitteln. Die Speicherung von Voice-Files bei der Nutzung von WebControl Media oder Online Gewinnerziehung erfolgt auf einem Dateiserver (NAS) des Auftragnehmers. Der Login erfolgt durch den Kunden über ein https-verschlüsseltes WebFronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten. Nach dem Login kann der Kunde die Daten anhören und/oder downloaden, wobei bei der Gewinnerziehung eine zufällige Wiedergabe erfolgt. Im Falle von IVR-Anwendungen, welche durch den Auftragnehmer kundenindividuell eingerichtet werden können, erfolgt die Bereitstellung der in der Anwendung erzeugten Voice-Files durch Speicherung auf einem SFTP-Server des Auftraggebers, über einen telefonischen Abhördienst per zufälliger

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

Wiedergabe von Voice-Files (z.B. Gewinnerziehung) oder als sogenannter Transkriptionsdienst (sequenzielles Abspielen). Ferner kann ein Zugriff über die vorbeschriebenen Online-Tools erfolgen. Im Rahmen der Anrufaufzeichnung besteht die Möglichkeit zur Transkription der jeweiligen Aufnahmen (z.B. Adressdaten von Gewinnspielen). Die MitarbeiterInnen eines Dienstleisters transkribieren die Aufnahmen und senden die Abschriften an den Auftraggeber. Innerhalb einer IVR-Anwendung werden A-Rufnummern stets anonymisiert dargestellt.

h) Call-Center-Leistung

Sofern der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Nutzung eines Call-Centers bereitstellt, z.B. im Rahmen der Leistung Auskunft 118xy oder im Entertainmentbereich wird die Call-Centerleistung nicht durch den Auftragnehmer selbst erbracht. Der Auftragnehmer ist nicht Betreiber des Call-Centers und auch nicht gesellschaftlich an dem jeweilig genutzten Call-Center beteiligt. Der Auftraggeber nutzt dieses von einem Dritten betriebene Call Center lediglich zur Erbringung von Entertainmentleistungen (z.B. Erotik, Astrologie) und/oder zur Beauskunftung eines Anrufers, der auf der jeweiligen Auskunftsrufnummer anruft. Bei der Beauskunftung wird dem Anrufer vornehmlich die von diesem erfragte Telefonnummer, Person u./ o. Firma genannt und sofern vom Anrufer gewünscht der Anruf zu Diensten auf Sonderzielen des Auftraggebers weitergeleitet. Die Erbringung von Entertainmentleistungen beinhaltet im Erotikbereich einen moderierten Adult-Entertainment-Dienst, in welchem die Operatoren des Callcenter die geäußerten Vorlieben von Anrufern entgegennehmen und nach Ermittlung einer dazu passenden Gesprächspartnerin eine Weitervermittlung an diese vornehmen. Ferner existiert die Möglichkeit, dass Anrufer sich die Profilaufsprachen von potentiellen Gesprächspartnerinnen anhören und sich automatisiert per Tastendruck an diese weitervermitteln lassen. Im Falle von Astrologiediensten hören die Anrufer die Profilaufsprachen von BeraterInnen und können sich automatisiert per Tastendruck an diese weitervermitteln lassen, um eine Lebensberatung per Telefon zu erhalten. Ferner besteht für Anrufer die Möglichkeit sich direkt an eine/n BeraterInnen über die Eingabe einer PIN vermitteln zu lassen. Diese PIN wurde vorab beispielsweise über eine Webseite oder durch die BeraterInnen in einem vorherigen Gespräch kommuniziert, so

dass eine direkte Verbindung hergestellt werden kann.

i) Transkriptionsleistungen

dtms bedient sich im Falle der Transkriptionen von Anrufaufzeichnungen eines Unterauftragnehmers. Diese Leistung ist optional vom Auftraggeber buchbar und muss projektspezifisch, individuell vereinbart werden. Die Bereitstellung der in der Anwendung erzeugten Voice-Files erfolgt auf einem SFTP-Server des Kunden oder auf einem Server der dtms in einer deutschen Softwareumgebung. Im Rahmen von Transkriptionsleistungen werden A-Rufnummern stets anonymisiert dargestellt.

j) Peak Control

Peak Control ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Die IVR Anwendung wird als Überlaufziel einer ACD Anwendung angesteuert, sofern keine angemeldeten Contact Center Agenten verfügbar sind. Dem Anrufer wird über Peak Control ein Rückruf durch das Contact Center angeboten. Hierbei wird er aufgefordert seine vollständige A-Nummer einzugeben. Sofern die vollständige A-Nummer bereits übermittelt wurde, wird er gebeten, sein Einverständnis zur Rückruf-Nutzung zu geben. In beiden Fällen wird die A-Nummer auf dem IVR System gespeichert. Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „Peak Control“ erfolgt durch den Auftraggeber über ein https-verschlüsseltes Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten. Nach dem Login kann der Auftraggeber über den Menüpunkt „Rückruf-Monitor“ alle für ihn vom Peak Control System ausgeführten Rückrufe einsehen. Hierbei wird u.a. die vollständige A-Nummer (zwecks Kontaktaufnahme bei z.B. misslungenen Verbindungsversuchen) ausgegeben.

k) Customer Feedback

Customer Feedback ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Die IVR Anwendung dient zur telefonischen Abfrage von Kundenbewertungen zu vom Auftraggeber definierten Fragen. Hierbei kann bei bestimmten Frage/Antwort Konstellationen eine angekündigte, freiwillige Aufsprache durch den Anrufer erfolgen (Freie Meinung hinterlassen). Die Kundenbewertung sowie das Audio (sofern eines aufgezeichnet wurde) werden dem Auftraggeber über das Online Tool „Customer Feedback“ bereitgestellt. Bei Rufnummernunterdrückung wird die A-Nummer dem Auftraggeber anonymisiert bereitgestellt. Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „Customer Feedback“ erfolgt durch den Auftraggeber über ein https-verschlüsseltes

Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten.

l) WebControl Media

WebControl Media ist eine IVR Anwendung mit dazugehörigem Online Tool. Über das Online Tool können durch den Auftraggeber Telefon-Gewinnspiele (für seine Service-Rufnummern) auf IVR Basis konfiguriert und aktiviert werden. In diesem Zusammenhang können bei Gewinnspielen Aufsprache-Audios zwecks Gewinnbenachrichtigung generiert werden. Diese Audios können über das Online Tool „WebControl Media“ durch den Auftraggeber angehört und heruntergeladen werden. Die vollständige A-Nummer wird nur übertragen und gespeichert, sofern diese seitens des A-Teilnehmers übermittelt wurde. Der Zugriff bzw. Login auf das Online Tool „WebControl Media“ erfolgt durch den Auftraggeber über ein https-verschlüsseltes Web-Fronted durch Eingabe nutzerindividueller Zugangsdaten.

m) Click2Call

Click2Call ist eine IVR Anwendung, bei der Anrufer auf einer Webseite des Auftraggeber über ein Web-Widget (Webseiten-Plugin) einen Rückruf anfordern können. Hierbei ist die Eingabe der vollständigen A-Nummer (zwecks Rückruf) einzugeben. Die IVR Anwendung initiiert nach Eingabe der Rückrufnummer und Rückruf-Aufforderung einen Rufaufbau zwischen Contact Center des Auftraggeber und Anrufer.

n) Junk-Call Protection

Junk-Call Protection ist eine IVR Anwendung bei der Auftraggeber eine sog. Blacklist für ihre Service-Rufnummern pflegen können. Hierbei wird durch Eingabe bestimmter Ziffern auf der Telefonatatur des Auftraggebers (z.B. das Contact Center des Auftraggebers) die übermittelte A-Nummer des Anrufers für einen bestimmten Zeitraum (max. 7 Tage) im Intelligenzen Netz (IN) der dtms gesperrt. Dies gilt zur Vermeidung von unerwünschten Anrufen (Junk-Calls) z.B. bei Freephone Rufnummern.

o) SMS- und Fax-Versand

Der Auftraggeber liefert dem Auftragnehmer Rufnummernlisten, an die ein SMS- oder Fax-Versand erfolgen soll, nebst weiterer Versandinformationen (Bulk/Massenversand). Sofern ein Versand von Werbung erfolgt, obliegt es dem Auftraggeber, die gesetzlich erforderliche Einwilligung des Teilnehmers / Empfängers einzuholen und zu dokumentieren. Der Auftraggeber unternimmt lediglich den technischen Versand sowie eine dahingehende Auswertung.

Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms GmbH

p) Klassifizierung - Voicebot

Der Voicebot ist eine Softwareanwendung, die künstliche Intelligenz verwenden kann, um menschliche Sprache zu verstehen und auf gesprochene Eingaben oder Anfragen reagieren zu können. Der Bot kann für verschiedene Anwendungen genutzt werden und bei Bedarf über Schnittstellen Daten mit Drittsystemen austauschen. Die Software bietet unter anderem einen Bot Builder, um Prozesse Abläufe gestalten zu können; die Möglichkeit „Intentionen“ zu trainieren und „Entitäten“ zu definieren, um die K.I. zu befähigen, bestimmte Eingaben zu erkennen. Die Software ermöglicht es zudem, Gespräche an ein gewünschtes Ziel (z. B. Telefonnummer) weiterzuleiten sowie gesammelte Daten („Gesprächsverlauf, extrahierte Daten wie bspw. Geburtsdatum etc.) anderen Applikationen wie digicom und Dialog Control zur Verfügung zu stellen. Die Software wird dem Auftraggeber auf einer IT-Plattform bereitgestellt und kann seitens des Auftraggebers administriert werden. Der Auftragnehmer stellt Betrieb, Pflege und Wartung der Software zur Verfügung. Sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer die intern gespeicherte Kundenkorrespondenz zu Trainingszwecken der KI bereitstellt, hat dies in anonymisiert Form zu erfolgen (nach Absprache).

q) Chatbot

Der Chatbot ist eine Softwareanwendung, die künstliche Intelligenz verwenden kann, um vom User getätigte Eingaben zu verstehen und auf diese reagieren zu können. Der Bot kann für verschiedene Anwendungen genutzt werden und bei Bedarf über Schnittstellen Daten mit Drittsystemen austauschen. Die Software bietet unter anderem einen Bot Builder, um Prozesse Abläufe gestalten zu können; die Möglichkeit „Intentionen“ zu trainieren und „Entitäten“ zu definieren, um die K.I. zu befähigen, bestimmte Eingaben zu erkennen. Die Software ermöglicht es zudem, Konversationen an ein gewünschtes Ziel (z. B. digicom) weiterzuleiten sowie gesammelte Daten („Gesprächsverlauf, extrahierte Daten wie z. B. Geburtsdatum, etc.) anderen Applikationen wie z. B. digicom zur Verfügung zu stellen. Der Chatbot bietet diverse Eingangskanäle an, u. a. Web, WhatsApp, Facebook Messenger usw. und kann neben Text auch Mediendateien an den User ausspielen. Die WebGUI verfügt über eine Funktion namens „Posteingang“, mit der Agenten (sprich User mit Zugangsrechten) vergangene wie laufende Konversationen einsehen und

in noch laufende Konversationen eingreifen, also diese vom Bot übernehmen, kann. Die Software wird dem Auftraggeber auf einer IT-Plattform bereitgestellt und kann seitens des Auftraggebers administriert werden. Der Auftragnehmer stellt Betrieb, Pflege und Wartung der Software zur Verfügung. Sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer die intern gespeicherte Kundenkorrespondenz zu Trainingszwecken der KI bereitstellt, hat dies in anonymisiert Form zu erfolgen (nach Absprache).

r) Beratung & Entwicklung

Bei der Leistung Beratung und Entwicklung handelt es sich um eine individuelle Leistung des Auftragnehmers, welche sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweils geschlossenen Vertrages ergibt. Sofern bei dieser Leistung eine Verarbeitung personenbezogener Daten stattfindet und Ziffer 1.3 nicht zur Anwendung kommt, gelten ebenfalls die Regelungen dieses Vertrages.

s) Webbilling

Das Bezahlverfahren Webbilling ermöglicht die Auslösung eines Zahlvorgangs über eine Webseite im Internet. Der Bezahlvorgang selbst wird hierbei über mobile Endgerät des Käufers ausgelöst. Der Käufer wird aufgefordert auf der Bezahlseite im Internet seine Mobilfunkrufnummer einzugeben. Nach Eingabe der Mobilfunkrufnummern wird diese auf die Bezahlplattform des Auftragnehmers geleitet. Dort wird eine TAN generiert und diese wird dem Endnutzer per SMS zurück auf sein Mobilfunkendgerät gesandt. Auf der Bezahlwebseite wird der Endnutzer nun aufgefordert die TAN einzugeben. Sofern der Endnutzer die TAN auf der Website eingibt, über die er zuvor seine Mobilfunkrufnummer versandt hat, wird gegenüber dem Mobilfunknetzbetreiber über die Bezahlplattform der Bezahlvorgang ausgelöst und der Betrag dem Endnutzer von seinem Mobilfunknetzbetreiber über seine Mobilfunkrechnung in Rechnung gestellt. Ferner erhält der Endnutzer Zugang zu dem kostenpflichtigen Bereich oder ihm wird das gekaufte digitale Gut zur Verfügung gestellt.

(2) Folgende Datenarten sind regelmäßig Gegenstand der Verarbeitung:

- TKG-Daten (Bestands-, Verkehrs-, Standort- und Nutzungsdaten, Einzelverbindungsdaten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG))
- Kommunikationsdaten (z.B. CDR-Daten, Telefondaten)

- Planungs- und Steuerungsdaten, welche mit dem Telekommunikationsrouting zusammenhängen
- Daten aus Kundenfeedback inklusive zugehöriger Sprachdaten (z.B. Voice-Files)
- Auskünfte
- Gesprächshistorie
- Abrechnungsdaten
- Leistungs-, Adress- und Kundendaten

(3) Folgender Kreis der von der Datenverarbeitung betroffenen Personen liegt regelmäßig vor:

- Mitarbeiter/innen
- Interessenten/innen
- Kontaktpersonen
- Gesellschafter/innen
- Kunden/innen
- Endnutzer im Sinne des TKG
- Lieferanten/innen