

Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO

alveon GmbH · Stand 2.8.2026

Parteien

Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO): der Kunde, im Folgenden „Kunde“.

Auftragsverarbeiter (Art. 4 Nr. 8 DSGVO): Alveon GmbH in Gründung, Kärntner Straße 21-23/2/10, 1010 Wien, Österreich, vertreten durch David Jaros und Markus Haider, office@alveon.at, im Folgenden „Alveon“. Mit der Eintragung im Firmenbuch tritt die Alveon GmbH in diesen Vertrag ein.

Dieser Vertrag ist Anhang zum Nutzungsvertrag und konkretisiert die Pflichten aus Art. 28 DSGVO. Er wiederholt den Gesetzestext bewusst nicht, sondern beschreibt, **wie** die Pflichten erfüllt werden. Der Europäische Datenschutzausschuss hält in den Leitlinien 07/2020 (Rz 126) ausdrücklich fest, dass eine Wiederholung der Verordnung nicht genügt.

1. Gegenstand, Art, Umfang, Zweck

1.1 Gegenstand. Telefonische Kontaktaufnahme mit Mietinteressenten des Kunden durch einen KI-Sprachagenten, Vorqualifizierung und Vereinbarung von Besichtigungsterminen.

1.2 Art der Verarbeitung. Erheben, Speichern, telefonisches Kontaktieren, Umwandeln von Sprache in Text, Erzeugen von Sprache aus Text, Auswerten, Protokollieren, Löschen.

1.3 Zweck. Ausschließlich die Erfüllung des Nutzungsvertrags nach Weisung des Kunden.

1.4 Kategorien betroffener Personen. Mietinteressenten des Kunden, deren Mitbewohner und Angehörige, soweit sie im Gespräch genannt werden, sowie Mitarbeiter des Kunden.

1.5 Kategorien personenbezogener Daten.

- Stammdaten: Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Anschrift
- Objektbezug: angefragte Wohnung, Terminwünsche, Einzugstermin
- Gesprächsdaten: Transkript, Zusammenfassung, Ergebnis, Dauer, Zeitpunkt
- Verbindungsdaten: Rufnummern, Zeitstempel, Gesprächsdauer
- Angaben aus dem Mietanbot, sofern der Kunde diesen Teil nutzt: Einkommen, Haushaltsgröße, hochgeladene Dokumente

Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO). Sie werden **nicht abgefragt**. Der Gesprächsleitfaden enthält keine entsprechende Frage. Nennt eine angerufene Person von sich aus Gesundheitsangaben, eine Schwangerschaft oder Ähnliches, kann dies im Transkript erscheinen. Alveon weist ausdrücklich darauf hin und wird bis 31.10.2026 eine automatische Schwärzung vor der Speicherung umsetzen.

1.6 Dauer. Laufzeit des Nutzungsvertrags, danach Löschung nach Ziffer 8.

2. Weisungsgebundenheit

2.1 Alveon verarbeitet ausschließlich auf dokumentierte Weisung. Als Weisung gelten: dieser Vertrag, die Konfiguration im Cockpit, die Freigabe von Objekten und die Buchung einer Kampagne. Ergänzende Weisungen erfolgen in Textform an die im Nutzungsvertrag genannte Adresse und werden von Alveon protokolliert.

2.2 Keine Verwendung zu eigenen Zwecken. Alveon verwendet die Daten des Kunden nicht für eigene Zwecke, insbesondere **nicht zum Training oder zur Verbesserung eigener oder fremder KI-Modelle**. Diese Verpflichtung gibt Alveon an alle Unterauftragsverarbeiter weiter. Der aktuelle Stand je Anbieter steht in Anhang 2.

Beiden Parteien ist bewusst, dass eine Verarbeitung außerhalb der Weisung nach Art. 28 Abs. 10 DSGVO dazu führt, dass Alveon insoweit selbst Verantwortlicher wird.

2.3 Keine biometrische Verarbeitung. Alveon setzt **keine** Sprecheridentifikation, keine Stimmerkennung über Gespräche hinweg, keine Emotionserkennung und keine Ableitung von Alter, Geschlecht oder Herkunft aus der Stimme ein. Die Verarbeitung der Stimme dient allein der Umwandlung in Text.

2.4 Keine Audioaufzeichnung. Das Gespräch wird nicht aufgezeichnet. Es entsteht ausschließlich Text.

2.5 Hält Alveon eine Weisung für rechtswidrig, teilt Alveon dies unverzüglich mit und darf die Ausführung bis zur Klärung aussetzen.

3. Pflichten des Kunden

3.1 Rechtsgrundlage der Anrufe. Der Kunde sichert zu, dass ausschließlich Interessenten angerufen werden, die zuvor selbst zu dem gebuchten Objekt angefragt haben, und dass die Rufnummern aus dem CRM des Kunden stammen. Damit besteht die nach § 174 TKG 2021 erforderliche Grundlage für den Anruf.

Diese Zusicherung gilt für jede gebuchte Kampagne. Sie wird nicht bei jeder Buchung erneut abgefragt, sondern ist Teil dieses Vertrags. Alveon protokolliert sie je Kampagne mit Zeitpunkt und buchender Person. Ruft der Kunde Personen an, die nicht selbst angefragt haben, verstößt er gegen diesen Vertrag; die Verwaltungsstrafe nach § 174 TKG 2021 von bis zu 50.000 Euro trifft ihn als Verantwortlichen.

3.2 Information der Betroffenen. Die Informationspflichten nach Art. 13 und 14 DSGVO treffen den Kunden. Alveon unterstützt, indem der Sprachagent zu Gesprächsbeginn den Namen des Auftraggebers nennt und auf Nachfrage über die Verarbeitung Auskunft gibt.

4. Technisch-organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

Die vollständige Anlage steht in TOM-Anlage.md , datiert und versioniert. Kern:

BEREICH	MASSNAHME
Mandantentrennung	Jede fachliche Zeile trägt eine Mandantenkennung. Zugriff nur über einen Scoping-Layer zusammen mit Row-Level-Security der Datenbank. Ein Kunde kann technisch keine Zeile eines anderen sehen, auch nicht bei einem Programmfehler
Verschlüsselung im Transport	TLS für alle Verbindungen, SRTP für Telefonie-Medien
Verschlüsselung at rest	Zugangsdaten AES-256-GCM, Schlüssel getrennt vom Datenbestand
Zugriffskontrolle	Zwei Datenbankrollen, Laufzeit ohne Schemarechte. Zugang zu Produktivsystemen nur für namentlich benannte Personen
Protokollierung	Jede Schreiboperation gegen das CRM des Kunden wird protokolliert, ohne Geheimnisse im Protokoll
Löschautomatik	Fristen nach Ziffer 8 technisch umgesetzt, nicht manuell
Regelmäßige Prüfung	jährliche Überprüfung der Maßnahmen, Ergebnis dokumentiert

Wesentliche Änderungen an diesen Maßnahmen teilt Alveon dem Kunden vorab mit.

5. Vertraulichkeit

Alveon verpflichtet jede mit der Verarbeitung befasste Person schriftlich auf Vertraulichkeit. Die Verpflichtung gilt über das Ende der Tätigkeit hinaus und erfasst auch freie Mitarbeiter.

6. Unterauftragsverarbeiter

6.1 Der Kunde erteilt die allgemeine Genehmigung nach Art. 28 Abs. 2 DSGVO für die in Anhang 2 genannten Unterauftragsverarbeiter.

6.2 Alveon teilt jede beabsichtigte Änderung **aktiv per E-Mail** mit, mindestens **30 Tage** vor Wirksamwerden. Eine bloße Aktualisierung einer Webseite oder einer Datei genügt nicht.

6.3 Der Kunde kann innerhalb der Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichen Grund widersprechen. Kommt binnen weiterer 30 Tage keine Einigung zustande, kann der Kunde die betroffene Leistung außerordentlich kündigen.

6.4 Alveon erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter dieselben Pflichten auf und haftet für dessen Verhalten wie für eigenes.

6.5 Drittlandsübermittlung. Für Übermittlungen in die USA gelten die Standardvertragsklauseln nach Durchführungsbeschluss 2021/914, soweit kein Angemessenheitsbeschluss greift. Die Bewertung je Anbieter steht in Dokument 05 (Transfer Impact Assessment).

7. Unterstützung des Kunden

7.1 Betroffenenrechte. Wendet sich eine betroffene Person an Alveon, leitet Alveon die Anfrage binnen **3 Werktagen** an den Kunden weiter und beantwortet sie nicht selbst. Für Auskunft, Berichtigung und Löschung stellt das Cockpit Funktionen bereit, mit denen der Kunde ohne Zutun von Alveon antworten kann.

7.2 Datenschutzverletzungen. Alveon meldet dem Kunden jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten **binnen 24 Stunden** nach Bekanntwerden, mit Beschreibung, betroffenen Kategorien, ungefährender Zahl der Betroffenen, Folgen und ergriffenen Maßnahmen. Die kurze Frist ist bewusst gewählt, damit die 72 Stunden des Kunden nach Art. 33 DSGVO haltbar bleiben.

7.3 Folgenabschätzung. Alveon stellt dem Kunden die für eine Datenschutz-Folgenabschätzung nach Art. 35 DSGVO nötigen Angaben zur Verfügung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine solche Abschätzung in Österreich beim Einsatz künstlicher Intelligenz nach der DSFA-Verordnung erforderlich ist.

8. Löschung, Aufbewahrung, Rückgabe

8.1 Fristen im laufenden Betrieb.

DATENART	FRIST
Transkript eines Gesprächs	90 Tage ab Anruf
Zusammenfassung und Ergebnis	bis zur Vergabe des Objekts, längstens 6 Monate
Verbindungsdaten	6 Monate
Nachweis der Rechtsgrundlage je Kampagne	3 Jahre
Dokumente aus dem Mietanbot	60 Tage nach Absage, sonst bis Vertragsabschluss

8.2 Bei Vertragsende löscht Alveon alle Daten des Kunden restlos oder gibt sie zurück, nach Wahl des Kunden. Die Wahl kann bis zum Ende der Leistung geändert werden. Die Löschung erfasst ausdrücklich auch **Sicherungskopien, Zwischenspeicher und abgeleitete Daten**, spätestens mit Ablauf des jeweiligen Sicherungszyklus, längstens 90 Tage.

8.3 Alveon bestätigt die vollständige Löschung schriftlich binnen 14 Tagen. Die Vollständigkeit ist technisch nachweisbar: ein automatisierter Test belegt, dass nach dem Offboarding in jeder Tabelle null Zeilen

des Kunden verbleiben.

8.4 Eine längere Aufbewahrung erfolgt nur, soweit Unionsrecht oder mitgliedstaatliches Recht sie vorschreibt. Alveon teilt dem Kunden eine solche Pflicht unverzüglich mit.

9. Nachweise und Überprüfung

9.1 Alveon stellt dem Kunden auf Anfrage die zum Nachweis erforderlichen Informationen zur Verfügung: Beschreibung der Systemfunktion, der Sicherheitsmaßnahmen, des Speicherorts, der zugriffsberechtigten Personen und der Unterauftragsverarbeiter.

9.2 Der Kunde kann eine Überprüfung durchführen oder durch einen von **ihm** ausgewählten Prüfer durchführen lassen. Alveon kann einen Prüfer nur aus einem sachlichen Grund ablehnen, etwa bei einem Wettbewerbsverhältnis.

9.3 Überprüfungen sind mit angemessenem Vorlauf anzukündigen und einmal jährlich unentgeltlich. Alveon erhebt keine Gebühren, die eine Überprüfung praktisch verhindern.

10. KI-Verordnung

10.1 Rollen. Alveon ist Anbieter des KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung, der Kunde ist Betreiber.

10.2 Offenlegung. Alveon stellt sicher, dass der Sprachagent zu Gesprächsbeginn offenlegt, dass es sich um eine digitale Assistenz handelt, und nennt, für wen er anruft. Auf die Frage, ob es sich um eine künstliche Intelligenz handelt, antwortet der Agent unmittelbar bejahend. Der Wortlaut ist versioniert und je Anruf protokolliert.

10.3 Der Kunde stellt sicher, dass die mit dem System befassten Personen über ausreichende KI-Kompetenz nach Art. 4 KI-Verordnung verfügen.

10.4 Keine automatisierte Entscheidung. Über die Vergabe einer Wohnung entscheidet ausschließlich der Kunde. Das System bereitet vor, es entscheidet nicht. Eine Entscheidung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

11. Zustandekommen und Nachweis

Dieser Vertrag kommt zustande, indem der Kunde im Cockpit eine Kampagne bucht. Der Buchen-Knopf trägt unmittelbar darüber den Hinweis, dass mit dem Klick dieser Vertrag samt seinen Anhängen bestätigt wird, und verlinkt beide Dokumente in der geltenden Fassung. Die Bestätigung erfolgt elektronisch, Art. 28 Abs. 9 DSGVO lässt dieses Format ausdrücklich zu. Sie wird von der im Cockpit angemeldeten Person für den Kunden abgegeben.

Alveon protokolliert dazu Fassung und Prüfsumme der bestätigten Dokumente, Zeitstempel, Name und E-Mail-Adresse der bestätigenden Person sowie die gebuchte Kampagne. Der Nachweis kann nachträglich weder geändert noch gelöscht werden. Der Kunde erhält den bestätigten Stand unaufgefordert per E-Mail. Dasselbe Verfahren ist in der Datenschutzerklärung unter allease.at/datenschutz öffentlich beschrieben.

Ändert sich der Wortlaut, ändert sich die Prüfsumme. Der Kunde bestätigt dann bei der nächsten Buchung neu. Eine einseitige Änderung durch Alveon ist ausgeschlossen.

12. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt der übrige Vertrag wirksam. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine ersetzt, die dem verfolgten Zweck am nächsten kommt. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen. Gerichtsstand ist Wien.

Dieser Vertrag bedarf keiner handschriftlichen Unterschrift. Er gilt für den Kunden mit der Bestätigung nach Ziffer 11 als geschlossen, für alveon mit der Bereitstellung dieser Fassung im Cockpit.