ANLAGE 1 ZUM AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG

# Unterauftragsverarbeiter der HeyVera GmbH

| | |
|---|---|
| **Fassung** | v2 |
| **Datum der Fassung** | 12. Oktober 2026 |
| **Wirksam ab** | 11. November 2026 |
| **Gültig bis** | 25. November 2026 |
| **Anbieter** | HeyVera GmbH, Dresdener Straße 113b, 10179 Berlin |

Anlage zum Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen der HeyVera GmbH, Dresdener Straße 113b, 10179 Berlin, und dem Kunden

Fassung vom 12. Oktober 2026, wirksam ab 11. November 2026

HeyVera verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, vor allem Daten der Anruferinnen und Anrufer und daneben Daten der Mitarbeitenden des Kunden, die das Kundenportal nutzen. Die folgenden Unternehmen sind dabei eingebunden, überwiegend als Unterauftragsverarbeiter, also als weitere Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 4 DSGVO. Einzelne Empfänger werden nicht als Auftragsverarbeiter tätig; das steht in der letzten Spalte. Änderungen bei den Unterauftragsverarbeitern kündigt HeyVera nach Art. 28 Abs. 2 DSGVO vorab an. Der Kunde kann einer Änderung nach § 18 Abs. 3 des Auftragsverarbeitungsvertrags bis zum vorgesehenen Inkrafttreten, mindestens aber innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Zugang der Mitteilung, in Schriftform (E-Mail ausreichend) widersprechen. Die jeweils gültige Fassung dieser Liste ist unter https://www.heyvera.de/avv abrufbar.

Nennt die Spalte „Drittlandgarantie“ die Standardvertragsklauseln der EU-Kommission, so sind diese Teil des Vertrags, der in der letzten Spalte verlinkt ist; dort steht ihr Wortlaut zum Nachlesen. Beim EU-US Data Privacy Framework führt der Nachweis über das öffentliche Register des US-Handelsministeriums unter https://www.dataprivacyframework.gov/list. Verlangt eine betroffene Person nach Art. 13 Abs. 1 lit. f DSGVO eine Kopie der Garantien, ist dieser Wortlaut gemeint, und diese Links genügen dafür. Brauchen Sie zusätzlich die von HeyVera unterzeichnete Fassung der Klauseln, erhalten Sie sie über datenschutz@heyvera.de.

## Immer eingesetzt

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck | Verarbeitungsort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **Google Cloud Platform** | Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland | Betrieb der Anwendung, Sprachtransport, Speicherung der Gesprächsaufzeichnungen, Protokollierung, Schlüsselverwaltung, KI-Sprachmodelle über Vertex AI und Spracherkennung über Cloud Speech-to-Text | Belgien (Region europe-west1); KI-Sprachmodelle in Deutschland (Region europe-west3, Frankfurt) und der EU (Multiregion eu), ersatzweise im Vereinigten Königreich (Region europe-west2, London); Spracherkennung in der EU (Multiregion eu) | Eine Anfrage an das Sprachmodell geht nur dann in das Vereinigte Königreich, wenn die Region Frankfurt im laufenden Telefonat nicht antwortet. Dafür gilt der Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission nach Art. 45 DSGVO, gültig bis 27. Dezember 2031. Konzerninterner Supportzugriff durch Google LLC ist über das EU-US Data Privacy Framework und Standardvertragsklauseln abgesichert. | https://cloud.google.com/terms/data-processing-addendum |

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck | Verarbeitungs-ort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **Supabase** | Supabase, Inc., 3500 S. DuPont Highway, Dover, DE 19901, USA | Datenbank, Anmeldung und Dateispeicher der Plattform, einschließlich Gesprächsprotokollen | AWS eu-central-1 (Frankfurt) | Standardvertragsklauseln im Auftragsverarbeitungsvertrag | https://supabase.com/legal/dpa |
| **Telnyx** | Telnyx LLC, 600 Congress Avenue, 14th Floor, Austin, TX 78701, USA. Die Standardvertragsklauseln des Auftragsverarbeitungsvertrags unterliegen irischem Recht. | Telefonie-Infrastruktur, Rufnummern und Anrufweiterleitung | Anchor Site Frankfurt, SIP-Region Europa, ausgehende Gespräche über Deutschland | EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln. Telnyx ist unter dem Framework beim US-Handelsministerium zertifiziert. | https://telnyx.com/legal/data-processing-addendum |
| **Twilio** | Twilio Ireland Limited, 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 R296, Irland; weiterer Auftragsverarbeiter: Twilio Inc., USA | Telefonie-Infrastruktur für die Anschlüsse, die noch nicht auf Telnyx umgestellt sind. HeyVera löst Twilio bis zum Jahresende 2026 schrittweise ab. | USA | EU-US Data Privacy Framework für Twilio Inc., Binding Corporate Rules und Standardvertragsklauseln | https://www.twilio.com/en-us/legal/data-protection-addendum |
| **Deepgram** | Deepgram, Inc., 548 Market St Suite 25104, San Francisco, CA 94104, USA | Umwandlung der gesprochenen Sprache in Text während des Anrufs | EU (EU-Endpoint von Deepgram, betrieben in AWS-Regionen der EU) | Standardvertragsklauseln für den konzerninternen Zugriff aus den USA. Keine Speicherung nach der Verarbeitung, keine Nutzung zum Modelltraining. | https://deepgram.com/privacy |
| **ElevenLabs** | Eleven Labs, Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA. Vertragspartnerin im EWR: Eleven Labs Poland sp. z o.o., Lipska 27/22, 03-908 Warschau, Polen | Sprachausgabe des Assistenten sowie letzte Ausweichstufe der Spracherkennung, wenn die vorgelagerten Dienste nicht antworten | EU (EU-Datenresidenz von ElevenLabs) | ElevenLabs speichert die durch seine Modelle verarbeiteten Audio- und Textinhalte nach der Verarbeitung nicht (Zero Retention) und nutzt sie nicht zum Modelltraining. EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln, für den konzerninternen Zugriff aus den USA | https://elevenlabs.io/dpa |
| **OpenAI** | OpenAI Ireland Limited, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, Irland | Sprachmodell zur Gesprächsführung, nachgelagerte Auswertung von Transkripten sowie Rückfallebene für die Chat-Funktion im Kundenportal. HeyVera löst OpenAI schrittweise durch Microsoft Azure ab. | USA | Standardvertragsklauseln. Die API-Daten werden nicht zum Modelltraining verwendet. Missbrauchsprotokolle werden im Regelfall bis zu 30 Tage aufbewahrt. | https://openai.com/policies/data-processing-addendum/ |
| **Microsoft Azure** | Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland | Betrieb der OpenAI-Sprachmodelle zur Gesprächsführung, nachgelagerten Auswertung von Transkripten sowie als Rückfallebene für die Chat-Funktion im Kundenportal. OpenAI selbst erhält keine Daten. | Bereitstellungsart Data Zone EU: Verarbeitung innerhalb der EU-Datengrenze von Microsoft (Mitgliedstaaten der EU und der EFTA); gespeicherte Daten, einschließlich der Daten zur Missbrauchserkennung, in der EU | Keine Übermittlung in ein Drittland ohne Angemessenheitsbeschluss im Regelbetrieb. Für die Schweiz gilt der Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission nach Art. 45 DSGVO. Eingaben und Ausgaben werden nicht zum Modelltraining verwendet. Konzerninterner Zugriff durch Microsoft Corporation ist über das EU-US Data Privacy Framework und Standardvertragsklauseln abgesichert. | https://aka.ms/DPA |

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck | Verarbeitungs-ort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **Anthropic über Google Vertex AI** | Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland als Betreiberin der Vertex-AI-Plattform | Sprachmodell für die Chat-Funktion im Kundenportal | EU (Vertex-AI-Multiregion eu) | Keine Übermittlung in ein Drittland im Regelbetrieb. Konzerninterner Supportzugriff durch Google LLC ist über EU-US Data Privacy Framework und Standardvertragsklauseln abgesichert. | https://cloud.google.com/terms/data-processing-addendum |
| **Sentry** | Functional Software, Inc. (dba Sentry), 45 Fremont Street, 8th Floor, San Francisco, CA 94105, USA | Erkennung und Analyse technischer Fehler der Anwendung | Deutschland (EU-Region von Sentry) | EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln | https://sentry.io/legal/dpa/ |
| **Lettermint** | Lettermint B.V., Willemsvaart 16 B, 8019 AB Zwolle, Niederlande | Versand transaktionaler E-Mails, etwa Gesprächszusammenfassungen, Benachrichtigungen und Anmelde-E-Mails | Niederlande (Rechenzentrum UpCloud), Backups in Deutschland (OVHcloud) | Keine Übermittlung in ein Drittland. Lettermint hostet, speichert und verarbeitet E-Mail-Daten laut Auftragsverarbeitungsvertrag ausschließlich in der Europäischen Union. | https://lettermint.co/dpa |

### Wechsel der Telefonie von Twilio auf Telnyx

HeyVera stellt die Telefonie auf Telnyx um. Telnyx verankert die Gespräche in Frankfurt, führt den Signalisierungsverkehr in der Region Europa und wählt ausgehende Gespräche über Deutschland. Damit bleibt der Sprachweg in der Europäischen Union, und Kunden erhalten Rufnummern aus dem örtlichen Nummernkreis. Bis zum Jahresende 2026 laufen beide Anbieter nebeneinander: neue Anschlüsse entstehen bei Telnyx, bestehende wechseln schrittweise. Danach entfällt die Twilio-Zeile aus dieser Liste.

### Wechsel der Sprachmodelle von OpenAI auf Microsoft Azure

HeyVera stellt die Sprachmodelle für Gesprächsführung, Auswertung und die Rückfallebene der Chat-Funktion auf Microsoft Azure um. Microsoft betreibt die Modelle von OpenAI in eigenen Rechenzentren. OpenAI selbst erhält dabei keine Daten. Microsoft verarbeitet die Anfragen innerhalb seiner EU-Datengrenze, also in Staaten der EU und der EFTA, und speichert Daten in der EU. Bis zum Abschluss der Umstellung laufen beide Anbieter nebeneinander: HeyVera verlagert die Anfragen schrittweise von OpenAI auf Microsoft Azure. Danach entfällt die OpenAI-Zeile aus dieser Liste.

### Besondere Rolle von Twilio und Telnyx

Beide Anbieter verarbeiten die Kommunikationsinhalte grundsätzlich als weitere Auftragsverarbeiter. Nach Abschnitt 3 seines Auftragsverarbeitungsvertrags verarbeitet Twilio bestimmte Konto- und Kommunikationsnutzungsdaten sowie einzelne Inhalte für Sicherheit, Missbrauchsabwehr, gesetzliche Pflichten und die Verbesserung seiner Dienste als eigenständig Verantwortlicher. Telnyx nimmt dieselbe Rolle für Kontodaten, Nutzungsdaten der Kommunikation und Nutzungsdaten seiner KI-Funktionen in Anspruch. Für diese Verarbeitung gelten die Löschregeln des jeweiligen Anbieters und nicht die Weisungen des Kunden nach § 7 des Auftragsverarbeitungsvertrags mit HeyVera.

## Nur bei bestimmten Funktionen

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck und Einsatzfall | Verarbeitungs-ort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **Google Maps Platform** | Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland | Nur bei freigeschalteter Adressprüfung oder Standortkarte: HeyVera sendet die genannte Adresse über einen eigenen Server-Request an Google. Google erhält die Adresse und technische Request-Daten des HeyVera-Servers. HeyVera übermittelt kein Gesprächsaudio, kein Gesprächstranskript, keinen Namen, keine Rufnummer und keine Kennung des Anrufs, Kundenkontos oder Objekts. Google erhält keine IP-Adresse oder Geräteangaben der anrufenden Person. Ein zufälliger Session-Token gruppiert die Autocomplete-Requests eines Anrufs, enthält aber keine Personen- oder Kundenkennung. Google prüft die Adresse während des Anrufs oder übersetzt sie danach in Koordinaten. Die Standortkarte selbst lädt Kartenkacheln von OpenStreetMap und stellt keine direkte Verbindung zu Google her. | EU und USA | Standardvertragsklauseln, ergänzend EU-US Data Privacy Framework | Controller-Controller-Datenschutzbedingungen (Google ist für die Maps Platform eigenständig Verantwortliche, nicht Auftragsverarbeiterin): https://cloud.google.com/maps-platform/terms/maps-controller-terms/ |
| **WhatsApp Business (Meta Cloud API)** | Meta Platforms Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland | Nur bei gebuchtem WhatsApp-Kanal: Empfang und Versand von Nachrichten und Medien | EU, Verarbeitung innerhalb der Meta-Unternehmen auch in den USA | EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln | https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms |
| **Browser-Push-Dienste (Google FCM, Apple Push, Mozilla autopush)** | Google Ireland Limited, Dublin; Apple Distribution International Ltd., Cork; Mozilla Corporation, USA | Nur wenn Mitarbeitende des Kunden Browser-Benachrichtigungen aktiviert haben: Zustellung der Benachrichtigung über eingehende Anrufe | Abhängig vom Browser des Mitarbeitenden, EU und USA | Google LLC und Apple Inc. sind unter dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert. Der Nachrichteninhalt ist Ende-zu-Ende verschlüsselt; jeder Push-Dienst, auch Mozilla autopush, sieht nur den verschlüsselten Block und die Endpoint-Metadaten. | Kein einheitlicher Auftragsverarbeitungsvertrag, die Zustellung erfolgt über den vom Browser gewählten Dienst; Google: https://policies.google.com/privacy/frameworks |
| **PostHog** | PostHog Inc., 2261 Market Street #4008, San Francisco, CA 94114, USA | Nur bei aktivierter Portal-Analyse: Analyse der Nutzung des eingeloggten Kundenportals durch Mitarbeitende des Kunden zur Fehlersuche und Produktverbesserung. Namen, Rufnummern, Transkripte, Adressen, Ticket-Inhalte und Eingaben werden vor der Übermittlung maskiert. | AWS eu-central-1 (Frankfurt) | EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln | https://posthog.com/dpa |

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck und Einsatzfall | Verarbeitungsort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **OpenStreetMap** | OpenStreetMap Foundation, St John's Innovation Centre, Cowley Road, Cambridge CB4 0WS, Vereinigtes Königreich | Nur bei Aufruf der Standortkarte im Portal: Der Browser des Mitarbeitenden lädt Kartenkacheln direkt von OpenStreetMap. OpenStreetMap erhält dessen IP-Adresse, Browser- und Request-Daten sowie die Kachelkoordinaten des sichtbaren Kartenausschnitts. HeyVera übermittelt keine Adresse, keine Marker- oder Falldaten und keine Daten der anrufenden Person. Die Marker und Detaildaten zeichnet das Portal erst im Browser über den Kartenkacheln. | Globales Netz aus Cache-Servern; der Serverstandort hängt vom Abruf ab | Für das Vereinigte Königreich: Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission nach Art. 45 DSGVO, gültig bis 27. Dezember 2031. Weitere Standorte des globalen Netzes sind anhand der veröffentlichten Angaben nicht bestimmt. | Kein Auftragsverarbeitungsvertrag, Abruf einer öffentlichen Kartenquelle |

## Automatische Ausweichdienste

Diese Dienste sind nicht kundenseitig abwählbar. Sie springen ein, wenn der jeweils vorgelagerte Dienst nicht antwortet, und erhalten in diesem Fall dieselben Daten wie dieser. HeyVera legt je Kunde den ersten Spracherkennungsdienst fest. ElevenLabs ist in jeder Reihenfolge die letzte Stufe.

| Dienst | Rechtsträger und Sitz | Zweck und Einsatzfall | Verarbeitungsort | Drittlandgarantie | Vertragliche Grundlage beim Anbieter |
|---|---|---|---|---|---|
| **AssemblyAI** | AssemblyAI Inc., 169 Madison Ave STE 38365, New York, NY 10016, USA | Spracherkennung, wenn der vorgelagerte Dienst nicht antwortet | EU-Endpoint, Rechenzentrum Dublin | AssemblyAI speichert Audio und Transkripte nach der Streaming-Verarbeitung nicht (Zero Data Retention) und nutzt sie nicht zum Modelltraining. Technische Metadaten zum Transkript bleiben für Logging und Abrechnung gespeichert. EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln | https://www.assemblyai.com/legal/data-processing-addendum |
| **ElevenLabs** | siehe Zeile ElevenLabs unter „Immer eingesetzt“ | Spracherkennung als letzte Stufe, wenn die vorgelagerten Dienste nicht antworten | EU (EU-Datenresidenz von ElevenLabs) | Zero Retention; keine Speicherung der verarbeiteten Audio- und Textinhalte nach der Verarbeitung und keine Nutzung zum Modelltraining. EU-US Data Privacy Framework, ergänzend Standardvertragsklauseln | https://elevenlabs.io/dpa |

## Sprachtransport

Der Echtzeit-Transport des Gesprächsaudios zwischen Anrufer und Assistent läuft über eine von HeyVera selbst betriebene Serverinstanz in der Google-Cloud-Region europe-west1. Die LiveKit, Inc. erhält dabei keine Gesprächsdaten und ist keine Auftragsverarbeiterin, da HeyVera die Software auf eigener Infrastruktur betreibt.

### Gesprächsaufzeichnung

Die Aufzeichnung des Gesprächsaudios ist im Auslieferungszustand abgeschaltet. Wird sie je Assistent aktiviert, bewahrt HeyVera die Aufnahmen 30 Tage auf; eine abweichende Frist gilt nur nach Vereinbarung. Aufzeichnungen liegen in einem Speicher in der Region europe-west1 und werden nach Ablauf der Frist automatisch gelöscht.

### Begriffe

- Rechtsträger: das Unternehmen, das den Dienst vertraglich erbringt, mit seinem eingetragenen Sitz.
- Drittlandgarantie: die rechtliche Grundlage, auf der Daten die EU verlassen dürfen, etwa Standardvertragsklauseln der EU-Kommission oder das EU-US Data Privacy Framework.
- Mandantentrennung: die technische Trennung der Daten verschiedener Kunden voneinander innerhalb derselben Plattform.