

Auftragsverarbeitungsvertrag

gemäß Art. 28 DSGVO für die Nutzung der Software „vocura“

Stand: 01.07.2026

1. Vertragsparteien und Einbeziehung

Feld	Angabe
Auftraggeber / Verantwortlicher	Der jeweilige Kunde der vocura UG, insbesondere Augenoptik- oder Hörakustikbetriebe, der die Software vocura nutzt und über Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten seiner Kundinnen und Kunden entscheidet.
Auftragnehmer / Auftragsverarbeiter	vocura UG (haftungsbeschränkt), Pfintalstraße 38, 76227 Karlsruhe, Deutschland, Amtsgericht Mannheim, HRB 758839, E-Mail Datenschutz: datenschutz@vocura.eu.
Geschäftsführer	Daniel Fischbach und Manuel Felix Hüttel.
Einbeziehung	Diese AVV gilt, sobald sie in den Hauptvertrag, ein Angebot, die AGB, den Bestellprozess, die Account-Aktivierung oder eine sonstige dokumentierte elektronische Vertragsannahme einbezogen wurde. Eine gesonderte handschriftliche Unterzeichnung je Kunde ist nicht erforderlich, sofern die Einbeziehung nachweisbar erfolgt.
Rangfolge	Bei Widersprüchen zwischen Hauptvertrag und dieser AVV gehen die datenschutzrechtlichen Regelungen dieser AVV vor, soweit sie die Auftragsverarbeitung betreffen.

2. Gegenstand und Rollenmodell

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers und nach dessen Weisung, soweit diese AVV nichts anderes ausdrücklich regelt. Der Auftraggeber bleibt Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Der Auftragnehmer ist Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 4 Nr. 8 DSGVO.

Die Software vocura unterstützt persönliche Beratungs- und Kundengespräche durch Aufnahme, Transkription, KI-gestützte Strukturierung, Dokumentation und Analyse. Die Verarbeitung dient der Erstellung eines strukturierten Beratungs-, Anamnese- oder Gesprächsprotokolls für den Auftraggeber.

Eine Nutzung personenbezogener oder gesundheitsbezogener Daten für Modelltraining, Marketingtracking oder Analytics findet nicht statt. Produktverbesserung, Fehleranalyse, Auswertung und Benchmarking erfolgen nur mit anonymisierten oder aggregierten Daten, soweit kein Personenbezug mehr besteht.

3. Verantwortung des Auftraggebers

- Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Datenerhebung, Gesprächsaufnahme, Einwilligung, Kundeninformation und sonstigen Verarbeitung gegenüber seinen Kundinnen und Kunden verantwortlich.
- Soweit Gesundheitsdaten verarbeitet werden, stellt der Auftraggeber sicher, dass eine geeignete Rechtsgrundlage vorliegt, insbesondere eine ausdrückliche Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, sofern keine andere belastbare Rechtsgrundlage einschlägig ist.
- Der Auftraggeber informiert die betroffenen Personen über den Einsatz von vocura, die Zwecke der Verarbeitung, Empfänger, Speicherdauer, Rechte der Betroffenen und die Freiwilligkeit einer Einwilligung, soweit erforderlich.

- Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, exportierte Protokolle in seinen eigenen Systemen datenschutzkonform zu speichern, zu löschen und in seine internen Lösch- und Aufbewahrungsfristen einzubinden.

4. Weisungen

Die Weisungen des Auftraggebers ergeben sich aus dem Hauptvertrag, dieser AVV, den Produktfunktionen und den dokumentierten Einstellungen innerhalb der Software. Weitere Weisungen können in Textform oder über dokumentierte Administrationsfunktionen erteilt werden. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber, wenn eine Weisung nach seiner Auffassung gegen Datenschutzrecht verstößt.

5. Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer verpflichtet alle Personen, die Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten können, auf Vertraulichkeit oder stellt sicher, dass eine entsprechende gesetzliche Verschwiegenheitspflicht besteht. Zugriffe erfolgen nur, soweit sie für Betrieb, Wartung, Fehlerbehebung, Sicherheit oder sonstige vertragliche Zwecke erforderlich sind.

6. Sicherheit der Verarbeitung

Der Auftragnehmer trifft technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO. Die aktuellen Maßnahmen ergeben sich aus Anlage 2. Der Auftragnehmer darf Maßnahmen weiterentwickeln, sofern das Sicherheitsniveau nicht wesentlich unterschritten wird.

7. Unterauftragsverarbeiter

Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer die allgemeine Genehmigung, die in Anlage 3 genannten Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Unterauftragsverarbeiter vertraglich angemessen verpflichtet werden. Änderungen der Unterauftragsverarbeiter werden dem Auftraggeber in geeigneter Weise mitgeteilt; der Auftraggeber kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen.

8. Drittlandübermittlungen

Eine Verarbeitung soll vorrangig innerhalb der EU bzw. des EWR erfolgen. Soweit Unterauftragsverarbeiter mit Sitz außerhalb der EU/des EWR eingesetzt werden oder Zugriffsmöglichkeiten aus Drittländern bestehen, stellt der Auftragnehmer geeignete Garantien nach Kapitel V DSGVO sicher, insbesondere EU-Standardvertragsklauseln, Angemessenheitsbeschluss, Data Privacy Framework oder gleichwertige zulässige Mechanismen.

9. Betroffenenrechte

Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an den Auftragnehmer, verweist der Auftragnehmer diese grundsätzlich an den Auftraggeber, sofern eine Zuordnung möglich ist. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren und technisch Möglichen bei Anfragen auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch.

10. Datenschutzverletzungen

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt wird, die Daten des Auftraggebers betrifft. Die Information enthält, soweit verfügbar, Art des Vorfalls, betroffene Datenkategorien, mögliche Folgen und ergriffene oder vorgeschlagene Maßnahmen. Die gesetzlichen Melde- und Benachrichtigungspflichten gegenüber Aufsichtsbehörden und betroffenen Personen verbleiben beim Auftraggeber, soweit dieser Verantwortlicher ist.

11. Löschung und Rückgabe

Die Lösch- und Aufbewahrungsfristen ergeben sich aus Anlage 4. Nach Beendigung des Hauptvertrags löscht der Auftragnehmer personenbezogene Daten des Auftraggebers, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigten Nachweisinteressen entgegenstehen. Ein gesonderter Exportanspruch besteht nur, soweit dies im Hauptvertrag oder in Produktfunktionen vorgesehen ist.

12. Nachweise und Kontrollen

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anfrage angemessene Informationen zum Nachweis der Einhaltung dieser AVV zur Verfügung, insbesondere diese AVV, TOMs, Unterauftragsverarbeiterliste und öffentlich verfügbare Nachweise eingesetzter Dienstleister. Prüfungen sind mit angemessener Vorlaufzeit anzukündigen und so durchzuführen, dass Betriebs- und Sicherheitsinteressen des Auftragnehmers gewahrt bleiben.

13. Haftung und Schlussbestimmungen

Die Haftung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere Art. 82 DSGVO, sowie nach den Haftungsregelungen des Hauptvertrags, soweit diese datenschutzrechtlich zulässig sind. Änderungen dieser AVV bedürfen der Textform oder einer dokumentierten elektronischen Aktualisierung. Es gilt deutsches Recht.

Anlage 1 - Verarbeitungsspezifikation

Feld	Angabe
Gegenstand	Betrieb der Software vocura zur KI-gestützten Erfassung, Transkription, Strukturierung, Dokumentation und Analyse persönlicher Beratungs- und Kundengespräche.
Zweck	Erstellung strukturierter Beratungs-, Anamnese- und Gesprächsprotokolle, Unterstützung der Beratung, Dokumentation und Nachbereitung im Betrieb des Auftraggebers.
Art der Verarbeitung	Erheben/Entgegennehmen, Aufzeichnen, Übertragen, Zwischenspeichern, Transkribieren, Strukturieren, Auswerten, Bereitstellen, Protokollieren, Löschen.
Betroffene Personen	Kundinnen und Kunden des Auftraggebers; Mitarbeitende/Nutzer des Auftraggebers; gegebenenfalls im Gespräch genannte Dritte.
Datenkategorien	Audioaufnahmen; Transkripte; strukturierte Protokolle; Anamnesen; Angaben zu Seh-/Hörstatus; Bedarfsanalyse; Beruf, Hobbys, Interessen und Lebensgewohnheiten; Kontakt-/Stammdaten, soweit im Gespräch genannt; Kundennummer/Vorgangsnummer; Bearbeiterkürzel; Datum; Gesprächsart; Tags; technische Verarbeitungsmetadaten; technische Logdaten.
Besondere Kategorien	Gesundheitsdaten, insbesondere Seh- und Hörstatus sowie gesundheitsbezogene Anamnese- und Beratungsangaben.
Speicherort Hauptsystem	netcup, Standort Nürnberg, Deutschland; Datenbank ebenfalls auf netcup.
Backup	Backblaze B2 Cloud Storage, Bucket „vocurabackup“, Region EU Central /

	Amsterdam, Endpoint s3.eu-central-003.backblazeb2.com, Bucket privat, Verschlüsselung aktiviert, Lifecycle 48 Stunden.
KI-/Transkriptionsdienst	AssemblyAI über abgesicherten EU-Endpunkt und TTL-/Delete-Logik.
Keine Nutzung	Kein Modelltraining mit personenbezogenen oder gesundheitsbezogenen Daten; kein Marketingtracking; keine Analytics; keine Werbeprofilbildung.

Anlage 2 - Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Feld	Angabe
Zugriff und Berechtigungen	Rollen- und Rechtssystem; Need-to-know-Prinzip; Superadmin mit MFA; getrennte Kundenbereiche und Subdomains für Login.
Transportverschlüsselung	TLS-gesicherte Übertragungswege zwischen Frontend, API-Server, Datenbank und externen Diensten.
Speicherschutz	Verschlüsselung gespeicherter Daten; verschlüsselte Backups; private Backup-Buckets.
Mandantentrennung	Logische Trennung der Kundendaten je Auftraggeber; zusätzliche Trennung über Subdomains/Loginbereiche.
Logging	Protokollierung von Zugriffen und technischen Verarbeitungsvorgängen; API- und Fehlerlogs ohne Gesprächsinhalte; Aufbewahrung 90 Tage.
Systemtrennung	Trennung von Produktiv- und Testumgebung; Echtdaten in Test/Entwicklung nur anonymisiert.
Verfügbarkeit	Hosting auf Linux-VM; verschlüsselte Backups über Backblaze B2; Backup-Lifecycle 48 Stunden.
Löschroutinen	Automatisierte Löschlogik für Audio, Transkripte, Inhaltsdaten und Backups gemäß Anlage 4.
Keine Tracking-Technik	Keine Marketing-Cookies, keine Tracking-/Analytics-SDKs, keine Werbeprofilbildung durch vocura.
Support	Aktuell kein Ticketsystem mit personenbezogenen Supportdaten; Erweiterung erfolgt in einer späteren Fassung, sobald ein Ticketsystem eingeführt wird.

Anlage 3 - Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Unterauftragsverarbeiter	Leistung	Ort/Region	Hinweis
netcup GmbH	Hosting/API-Server/Datenbank	Nürnberg, Deutschland	Hosting auf netcup-Infrastruktur; AVV/DPA wird in der jeweils aktuellen Nachweisdokumentation geführt.
AssemblyAI, Inc.	Transkription und KI-gestützte strukturierte Auswertung	EU-Endpunkt / EU-Datenresidenz	Einsatz nur über abgesicherten EU-Endpunkt und TTL-/Delete-Logik.
Backblaze, Inc.	Verschlüsselte Backups über B2 Cloud Storage	EU Central / Amsterdam	Bucket „vocurabackup“, privat, Verschlüsselung aktiviert, Lifecycle 48 Stunden.

Anlage 4 - Lösch- und Aufbewahrungskonzept

Datentyp	Lösch-/Aufbewahrungsfrist	Bemerkung
Audiodateien bei erfolgreicher Verarbeitung	Sofortige Löschung nach erfolgreicher Verarbeitung	Keine dauerhafte Speicherung durch vocura.
Audiodateien bei Verarbeitungsfehler	Bis zu 30 Tage auf lokalem Aufnahmegerät	Zur erneuten Verarbeitung oder Fehlerbehebung; liegt auf dem lokalen Aufnahmegerät.
Transkripte und personenbezogene Inhaltsdaten	48 Stunden	Danach Löschung aus produktiven Systemen.
Strukturierte Inhaltsdaten / Anamneseinhalte	48 Stunden	Exportierte Dokumente liegen anschließend in Verantwortung des Auftraggebers.
Tags	Bleiben als personenbezogene Vorgangs-/Metadaten gespeichert, sofern mit Kundennummer oder Vorgangsnummer verknüpft	Tags werden ausdrücklich nicht als anonym behandelt.
Kundennummer/Vorgangsnummer, Bearbeiterkürzel, Datum, Gesprächsart, Verarbeitungsmetadaten	Fortlaufende Speicherung als Vorgangsmetadaten	Bereinigt von Gesprächsinhalten, aber je nach Kombination personenbezogen.
API-Logs und Fehlerlogs	90 Tage	Keine Gesprächsinhalte; technische Daten können Nutzerkürzel, Zeitpunkte, IP-Adresse, Geräte- und Browserinformationen enthalten.
Backups	Lifecycle 48 Stunden	Backups enthalten keine Audioinhalte, sind verschlüsselt und liegen in Backblaze EU Central / Amsterdam.
Supportdaten	Derzeit keine Speicherung	Wird bei Einführung eines Ticketsystems ergänzt.
Vertrags- und Abrechnungsdaten	10 Jahre	Soweit gesetzlich oder buchhalterisch erforderlich; nicht Teil der Gesprächsinhalte.