

# Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

## Anlage 1: Details zum Auftrag

### 1. Gegenstand des Auftrages

Der Auftrag des Auftraggebers an den Auftragnehmer umfasst folgende Arbeiten und/oder Leistungen:

- Telefonservice und/oder
- Geschäftsadresse ggf. mit Postbearbeitung und/oder
- Nutzung Büro-, Besprechungs- und Konferenzraum und/oder
- Sekretariatsarbeiten
- Telefonakquise

### 2. Fachverantwortlicher und Organisationseinheit

Für die ordnungsgemäße Verarbeitung der personenbezogenen Daten sind verantwortlich:

- Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen des Business Center Ulm

### 3. Umfang, Art und Zweck der Verarbeitung

Im Zuge der Leistungserbringung kann ein Zugriff auf personenbezogene Daten durch den Auftragnehmer nicht ausgeschlossen werden.

Bei der Auftragsleistung handelt es sich um folgende Arten der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten unter Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen:

#### Telefonservice

- Annahme der Anrufe mit Ansage des jeweiligen Firmennamens
- Aufnahme der Daten und Notizen des Anrufers (mind. Name, Tel. Nr. und Anliegen)
- Weiterleitung der Gespräche an den Auftraggeber
- Vereinbarung von Terminen
- Versand der Gesprächsnotizen per E-Mail, Fax oder SMS, die Daten werden auf Anweisung d. Auftraggebers bzw. nach Vertragsende gelöscht

#### Anrufannahme nach 18 Uhr durch KI-gestützte Assistenz\*

- Im Ansagetext wird KI deutlich genannt
- Aufnahme der Daten und Notizen des Anrufers (z.B. Name, Tel. Nr. und Anliegen) wird direkt transkribiert
- Weiterleitung der Text-Nachricht per E-Mail an den Auftraggeber
- Es wird keine Sprachnachricht aufgenommen, die versendeten Daten werden auf Anweisung d. Auftraggebers bzw. nach Vertragsende gelöscht

#### Anrufannahme nach 18 Uhr durch Anrufbeantworter

- Im Ansagetext wird die Aufzeichnung deutlich genannt
- Aufnahme der Daten und Notizen des Anrufers (z.B. Name, Tel. Nr. und Anliegen)
- Weiterleitung der Nachricht als Audio- und Textdatei per E-Mail an den Auftraggeber
- Die Sprachnachricht wird direkt nach Versand aus dem System gelöscht, die transkribierten Daten werden auf Anweisung d. Auftraggebers bzw. nach Vertragsende gelöscht

\*Hier kommt die Technologie von Fonio.AI zum Einsatz, die Daten gegebenenfalls auch in Drittländern verarbeitet; eine solche Verarbeitung erfolgt nur im Rahmen der geltenden Datenschutzvorgaben der DSGVO und nach Zustimmung des Auftraggebers.

### Geschäftsadresse

- Annahme, auf Wunsch scannen der Post (Briefe, Pakete etc.)
- Versenden per Post und per E-Mail, je nach Anweisung des Auftraggebers
- Aufbewahrung bis zur Abholung dieser Post durch den Auftraggeber bzw. ihm nachweislich autorisierte Person
- Empfang / Betreuung der Besucher und ggfs. Aufnahme von Informationen und Weiterleitung an den Auftraggeber

### Anmietung eines Büroraumes

- Annahme der Post (Briefe, Pakete etc.)
- Versenden per Post und per E-Mail, je nach Anweisung des Auftraggebers
- Aufbewahrung bis zur Abholung dieser Post durch den Auftraggeber bzw. ihm nachweislich autorisierte Person
- Empfang / Betreuung der Besucher und ggfs. Aufnahme von Informationen und Weiterleitung an den Auftraggeber

### Anmietung von Besprechungs- und Konferenzraum

- Empfang / Betreuung der Besucher und ggfs. Aufnahme von Informationen und Weiterleitung an den Auftraggeber
- Vernichtung von personalisierten Daten, die nach Ende des Mietzeitraums im Raum hinterlassen wurden

### Sekretariatsservice

- Aufbereitung von Trainingsunterlagen für die Teilnehmer des Auftraggebers
- Versendung / Aufbewahrung der Trainingsunterlagen
- Schreiben / versenden von Protokollen / Diktaten / Serienbriefen
- Schriftverkehr postalisch und per Mail
- Versenden / Rücksendung von Materialien die vom Auftraggeber bereitgestellt werden
- Projektarbeiten
- Termine vereinbaren
- Drucken, Kopieren
- Post/Dokumente einscannen
- Vorbereitende Buchhaltung
- Materialbestellungen
- Projektaufgaben

### Telefonakquise

- Kaltakquise- oder Bestandskundentelefonate mit oder ohne Bezug auf ein Anschreiben oder Mailing.
- Mögliche Akquise-Formate:
- Neukunden-Kaltakquise Telefonie ohne bereits erfolgtem Erstkontakt
- Neukundenakquise = Telefonie mit bereits erfolgtem Erstkontakt
- Bestandskundenakquise; Für Vertragsaktualisierungen, Cross-Selling Aktivitäten, Einladungen etc.
- Win-Back Akquise = Ehemalige Kunden mit längerer „Kaufabstinenz“ zurückgewinnen.
- Auf Anfrage gerne auch andere individuelle Themen

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.