

VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG (AVV)

gemäß Artikel 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) — Anlage 1 zu den AGB

Auftragsverarbeiter:	Reputation-Uplift (Inhaber: Silvio Czerwinski), Marschnerstr. 21, 01307 Dresden E-Mail: ds@reputation-uplift.com Web: https://reputation-uplift.com
Auftraggeber (Kunde):	Der jeweilige B2B-Vertragspartner („Verantwortlicher“) gemäß Hauptvertrag / AGB.
Vertragsgegenstand:	Bereitstellung der B2B-SaaS-Plattform <i>Reputation Uplift</i> zur zentralen Reputations- und Bewertungsverwaltung, KI-basierten Antworten sowie automatisierten Bewertungsanfragen.
Gültigkeit:	Gilt automatisch als vereinbarter Bestandteil der AGB ab Kontoerstellung / Buchung der SaaS-Software.

1. Präambel & Gegenstand der Vereinbarung

(1) Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) konkretisiert die datenschutzrechtlichen Pflichten der Vertragsparteien, die sich aus der Erbringung der Dienstleistungen im Rahmen der Nutzung der SaaS-Plattform **Reputation Uplift** durch den Auftraggeber ergeben.

(2) Dieser AVV gilt für alle Tätigkeiten, die mit dem Hauptvertrag (AGB) in Zusammenhang stehen und bei denen der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten von Endkunden, Patienten, Gästen, Kundenkontakten oder Interessenten im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers verarbeitet.

2. Rollenverteilung & Verantwortlichkeiten

(1) **Auftraggeber als Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO):** Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die rechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten seiner Endkunden. Insbesondere obliegt es dem Auftraggeber sicherzustellen, dass für automatisierte Bewertungsanfragen (per E-Mail, SMS oder WhatsApp) die erforderlichen rechtskonformen Einwilligungen (Opt-In) der betroffenen Endkunden vorliegen.

(2) **Reputation Uplift als Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO):** Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierten Weisungen des Auftraggebers.

3. Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt zur Bereitstellung der Funktionen der SaaS-Plattform Reputation Uplift. Dies umfasst folgende Teilleistungen:

- Aggregation, Import und strukturierte Anzeige von Kundenbewertungen von Drittanbieter-Portalen (z. B. Google Business Profile, Facebook, Yelp, TripAdvisor).
- KI-gestützte Generierung und Veröffentlichung von Antwortvorschlägen auf Bewertungen (unter Nutzung von Schnittstellen zu KI-Anbietern wie OpenAI und Google Gemini).
- Durchführung von Kampagnen zur Bewertungsanfrage (via E-Mail, SMS, WhatsApp) sowie Erfassung von Feedback und Video-Testimonials über dedizierte Landingpages.
- Einbindung von Bewertungs-Widgets auf der Unternehmenswebsite des Auftraggebers sowie automatische Erstellung von Social-Proof-Beiträgen für Social-Media-Kanäle.
- Erstellung von Leistungsberichten, Sentiment-Analysen und SEO-/GEO-Unternehmensbeiträgen.

4. Kategorien verarbeiteter Daten und Betroffener

Kategorie	Enthaltene Datenarten
Betroffene Personen	Endkunden, Patienten, Gäste, Interessenten und Geschäftskontakte des Auftraggebers sowie Mitarbeiter des Auftraggebers (Systemnutzer).
Kontaktdaten	Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Mobilnummer (für SMS/WhatsApp).
Bewertungs- & Inhaltsdaten	Bewertungstexte, Sterne-Ratings, Antwort-Historie, privates Feedback, Video- und Audio-Testimonials, Foto-Uploads.
Technische Nutzungsdaten	IP-Adressen, Gerätetypen, Browser-Header, Klick- und Öffnungsraten von Bewertungslinks, Authentifizierungs-Tokens.

5. Pflichten des Auftragsverarbeiters

(1) **Weisungsgebundenheit:** Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die Daten ausschließlich auf Grundlage der Weisungen des Auftraggebers. Ergibt sich aus zwingendem Recht der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland eine Pflicht zur weiteren Verarbeitung, teilt der Auftragsverarbeiter dies dem Auftraggeber vor der Verarbeitung mit.

(2) **Vertraulichkeit:** Der Auftragsverarbeiter garantiert, dass die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

(3) **Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOMs):** Der Auftragsverarbeiter ergreift die gemäß Art. 32 DSGVO erforderlichen Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit (siehe Anlage A).

(4) **Meldung von Verletzungen:** Der Auftragsverarbeiter benachrichtigt den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten bekannt werden.

(5) **Unterstützungspflichten:** Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Auftraggeber bei Anträgen betroffener Personen sowie bei der Einhaltung der Pflichten gemäß Art. 32 bis 36 DSGVO im Rahmen des technisch und betrieblich Zumutbaren.

6. Unterauftragsverarbeiter (Subunternehmer)

(1) Der Auftraggeber erteilt dem Auftragsverarbeiter die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsverarbeiter für den Betrieb der Plattform heranzuziehen. Aktuell eingesetzte Dienstleister sind:

Dienstleister / Subunternehmer	Zweck / Leistung	Sitz / Datenschutzgarantie
ALL-INKL.COM	Server-Hosting & Datenbank-Infrastruktur	Deutschland (EU), AVV gemäß DSGVO
Stripe Payments Europe Ltd.	Zahlungsabwicklung & Abrechnung	Irland (EU) / DPF-zertifiziert
Bird.com (MessageBird B.V.)	E-Mail-, SMS- & WhatsApp-Versandinfrastruktur	Niederlande (EU), AVV gemäß DSGVO
OpenAI, LLC	KI-Antwortgenerierung & Sentiment-Analyse	USA (EU-Standardvertragsklauseln / Keine Trainingsnutzung)
Google Ireland Limited	Google Business Profile API & Gemini KI	Irland (EU) / DPF-zertifiziert

(2) Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber per E-Mail oder über die Plattform über jede beabsichtigte Änderung bezüglich der Hinzufügung oder Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern. Der Auftraggeber kann innerhalb von 14 Tagen Einspruch einlegen.

7. Internationale Datenübermittlungen

Jegliche Übermittlung von Daten in ein Drittland außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) erfolgt ausschließlich unter Einhaltung der Kapitel V der DSGVO (z. B. auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses wie dem EU-US Data Privacy Framework oder EU-Standardvertragsklauseln).

8. Löschung und Rückgabe von Daten

Nach Beendigung der Nutzungsvereinbarung löscht oder gibt der Auftragsverarbeiter alle im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten nach Wahl des Auftraggebers zurück, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z. B. handels- oder steuerrechtliche Pflichten) entgegenstehen.

9. Nachweis- und Kontrollrechte

Der Auftragsverarbeiter stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Art. 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zur Verfügung. Überprüfungen durch den Auftraggeber werden mit angemessener Frist und während der regulären Geschäftszeiten durchgeführt.

10. Schlussbestimmungen

(1) Dieser AVV unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses AVV unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Status des Vertrages: Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag ist als Anlage 1 rechtlich bindender Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von *Reputation Uplift*. Er entfaltet seine Rechtswirksamkeit automatisch mit der Registrierung und Nutzung unserer SaaS-Dienste ohne die Notwendigkeit einer handschriftlichen Unterzeichnung (§ 126b BGB / Art. 28 Abs. 9 DSGVO).

Anlage A: Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Gemäß Art. 32 DSGVO gewährleistet der Auftragsverarbeiter folgende Schutzmaßnahmen:

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Zutrittskontrolle:** Schutz der Rechenzentren durch physische Sicherheitssysteme der zertifizierten Hosting-Anbieter (All-Inkl).
- **Zugangskontrolle:** Starke Passwortrichtlinien, verschlüsselte HTTPS-/TLS-Verbindungen, Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) für Administrationszugänge.
- **Zugriffskontrolle:** Rollenbasierte Rechtevergabe (Least-Privilege-Prinzip), Protokollierung von Systemzugriffen.
- **Trennungskontrolle:** Mandantentrennung der Kundendatenbanken auf logischer Ebene.

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Weitergabekontrolle:** SSL/TLS-Verschlüsselung bei allen Datenübertragungen im Web und über API-Schnittstellen.
- **Eingabekontrolle:** Nachvollziehbarkeit von Dateneingaben und Systemänderungen über detaillierte Verlaufsprotokolle (Logs).

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b & c DSGVO)

- **Verfügbarkeitskontrolle:** Automatische tägliche Backups, redundante Datenspeicherung und Einsatz moderner Firewall- und DDoS-Schutzsysteme.
- **Wiederherstellbarkeit:** Definierte Recovery-Prozesse zur schnellen Wiederherstellung des SaaS-Betriebs im Störfall.

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO)

- Datenschutz-Management durch regelmäßige interne Audits und stetige Aktualisierung von Softwarekomponenten und Sicherheits-Patches.
- Sichere Verträge zur Auftragsverarbeitung mit allen eingesetzten Unterauftragsverarbeitern.