



Auftragsverarbeitung für A2 Buddys und Ori

Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) für A2 Buddys und Ori auf Kunden-Websites · Version 1.0 · Stand 20. Oktober 2026

Parteien

Verantwortlicher („Kunde“): das Unternehmen, das bei A2 einen A2 Buddy beauftragt oder Ori für die eigene Website bestellt – mit den Angaben aus Angebot, Bestellung oder Kundenblatt.

Auftragsverarbeiter („A2“): A2 Digital Works e.U., Inhaber Aykut Akçam, Tanbruckgasse 16-22/5/12, 1120 Wien, Österreich, FN 689975w, Handelsgericht Wien, UID ATU83724267, hello@a2digitalworks.com.

1. Gegenstand, Geltung und Dauer

1.1 A2 betreibt für den Kunden einen oder mehrere A2 Buddys (Assistenten mit einer festen Aufgabe, z. B. Ori als Website-Assistent, Terminannahme, Anfragen, Rechnungen) und verarbeitet dabei personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Einzelheiten stehen in Anlage 1 und im jeweiligen Angebot.

1.2 Dieser Vertrag gilt für alle Buddy-Verträge und Ori-Abos von A2. Er wird mit Annahme des Angebots bzw. mit der Online-Bestellung Vertragsbestandteil (AGB, Abschnitte 5a und 9). Auf Wunsch unterzeichnen beide Seiten zusätzlich eine Ausfertigung.

1.3 Dauer: Laufzeit des jeweiligen Buddy-Vertrags bzw. Ori-Abos. Mit Vertragsende gilt Punkt 9.

2. Art, Zweck, Daten, Betroffene

Siehe Anlage 1.

3. Weisungen

3.1 A2 verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden (Angebot und Auftrag, Einstellungen, schriftliche Anfragen per E-Mail), außer A2 ist gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet; dann informiert A2 den Kunden vorab, soweit das zulässig ist.

3.2 A2 weist den Kunden unverzüglich hin, wenn eine Weisung nach Auffassung von A2 gegen Datenschutzrecht verstößt.

4. Vertraulichkeit

A2 verpflichtet alle Personen, die Zugriff auf die Daten haben, zur Vertraulichkeit. Derzeit hat ausschließlich der Inhaber Zugriff auf die Systeme.

5. Sicherheit der Verarbeitung (Art. 32 DSGVO)

A2 trifft die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Anlage 2 und entwickelt sie dem Stand der Technik entsprechend weiter. Das Schutzniveau darf dabei nicht sinken.

6. Unterauftragsverarbeiter

6.1 Der Kunde erteilt eine allgemeine Genehmigung für die in Anlage 3 genannten Unterauftragsverarbeiter.

6.2 A2 informiert den Kunden mindestens 30 Tage vorab per E-Mail über die Hinzuziehung oder den Austausch eines Unterauftragsverarbeiters. Der Kunde kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund innerhalb dieser Frist widersprechen; kommt keine Einigung zustande, darf er den betroffenen Buddy bzw. das Ori-Abo zum Ende der Frist kündigen.

6.3 A2 verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich zu Datenschutzpflichten, die diesem Vertrag gleichwertig sind.

7. Unterstützung des Kunden

7.1 A2 unterstützt den Kunden bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch), soweit Daten bei A2 liegen. Anfragen betroffener Personen, die A2 direkt erreichen, leitet A2 unverzüglich an den Kunden weiter.

7.2 A2 unterstützt den Kunden bei der Sicherheit der Verarbeitung, bei Meldungen von Datenschutzverletzungen, bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und bei der Konsultation der Aufsichtsbehörde (Art. 32 bis 36 DSGVO), soweit es um die Verarbeitung durch die Buddys geht.

8. Meldung von Datenschutzverletzungen

A2 meldet dem Kunden eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten ohne unangemessene Verzögerung, nach Möglichkeit binnen 48 Stunden nach Bekanntwerden, mit den verfügbaren Informationen (Art der Verletzung, betroffene Daten und Personen, wahrscheinliche Folgen, ergriffene Maßnahmen).

9. Rückgabe und Löschung

9.1 Ori speichert keine Gesprächsinhalte (Anlage 1). Für Buddys, die Daten ablegen (z. B. Anfragen, Termine), stellt A2 dem Kunden die Daten auf Wunsch vor Vertragsende als Export zur Verfügung.

9.2 Nach Vertragsende löscht A2 die Daten des Kunden innerhalb von 30 Tagen aus dem laufenden System. In verschlüsselten Sicherungen können Daten bis zum Ablauf des Sicherungsumlaufs verbleiben (Anlage 2) und werden danach gelöscht.

10. Nachweise und Kontrollen

A2 stellt dem Kunden auf Anfrage alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Pflichten aus diesem Vertrag zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten, zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer. Vor-Ort-Prüfungen erfolgen nach Ankündigung mit einer Frist von mindestens 14 Tagen, zu üblichen Geschäftszeiten und ohne Beeinträchtigung anderer Kunden.

11. Drittländer

A2 verarbeitet die Daten grundsätzlich in der Europäischen Union. Soweit Unterauftragsverarbeiter Daten in Drittländer übermitteln, geschieht dies nur auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses (EU-US Data Privacy Framework) oder der EU-Standardvertragsklauseln (Anlage 3).

12. Haftung und Schlussbestimmungen

12.1 Die Haftung richtet sich nach den AGB von A2 und nach Art. 82 DSGVO.

12.2 Es gilt österreichisches Recht. Gerichtsstand ist Wien. Dieser Vertrag richtet sich an Unternehmen.

12.3 Bei Widerspruch zwischen diesem Vertrag und den AGB geht dieser Vertrag für die Datenverarbeitung vor. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

Anlage 1 – Gegenstand der Verarbeitung

	Ori auf der Website des Kunden	Weitere Buddys (je nach Angebot)
Zweck	Fragen von Besucherinnen und Besuchern der Website beantworten; auf Wunsch eine Anfrage oder einen Termin an den Kunden übergeben	die im Angebot beschriebene Aufgabe, z. B. Anfragen sortieren und beantworten, Termine eintragen, Rechnungen vorbereiten
Datenarten	Text der Fragen und der bisherigen Nachrichten desselben Gesprächs; technisch nötige Verbindungsdaten (IP-Adresse, Zeitpunkt); bei einer Übergabe die vom Besucher selbst eingegebenen Kontaktdaten	Kontakt- und Kommunikationsdaten, Termin- und Auftragsdaten im Umfang der Aufgabe laut Angebot
Speicherung	keine Gesprächsinhalte; je Anfrage nur Zeitpunkt, Sprache, Textumfang und ob die Antwort gelang	nur so lange, wie die Aufgabe es verlangt; Einzelheiten im Angebot

	Ori auf der Website des Kunden	Weitere Buddys (je nach Angebot)
Betroffene	Besucherinnen und Besucher der Website des Kunden	Kundinnen und Kunden, Interessentinnen und Interessenten sowie Mitarbeitende des Kunden
Besondere Kategorien (Art. 9)	nicht vorgesehen; Ori weist darauf hin, keine sensiblen Daten einzugeben	nicht vorgesehen, außer ausdrücklich im Angebot vereinbart

Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen

- **Übertragung:** durchgehend verschlüsselt (HTTPS/TLS) über Cloudflare, HSTS aktiv; Content-Security-Policy auf der Website.
- **Server:** eigener Server bei Hetzner in Deutschland; von außen nur über Cloudflare erreichbar (Firewall lässt nur Cloudflare-Adressen zu, tägliche Selbstprüfung).
- **Zugriffskontrolle:** Verwaltung hinter Cloudflare Access und eigener Anmeldung; Dienste laufen unter eingeschränkten Benutzerkonten; Schlüssel nur in geschützten Dateien am Server, nie im Browser.
- **Missbrauchsschutz:** Begrenzung der Anfragen je IP-Adresse und je Website.
- **Sicherungen:** täglich, verschlüsselt (AES-256). Aufbewahrung: tägliche Stände 14 Tage, wöchentliche Stände 8 Wochen, monatliche Stände 12 Monate; danach automatische Löschung.
- **Datensparsamkeit:** Ori speichert keine Gespräche und setzt keine Cookies. Öffentliche Inhalte der Kunden-Website, die Ori zum Antworten braucht, liegen am Server von A2 in Deutschland.
- **KI-Verarbeitung:** Anthropic verarbeitet Fragen nur, um die Antwort zu erzeugen; keine Nutzung zum Training der Modelle nach den Vertragsbedingungen des Anbieters.
- **Organisation:** Zugriff auf die Systeme nur durch den Inhaber; Zugangsdaten im Passwort-Manager; Datenschutzverletzungen werden nach Punkt 8 gemeldet.

Anlage 3 – Unterauftragsverarbeiter

Anbieter	Leistung	Ort und Garantie
Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland	Hosting (Server, Sicherungen)	Deutschland; Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen
Cloudflare, Inc., 101 Townsend St, San Francisco, CA 94107, USA	Auslieferung und Schutz (Proxy, DNS)	USA/EU; EU-US Data Privacy Framework, ergänzend EU-Standardvertragsklauseln
Anthropic, PBC, San Francisco, USA	Erzeugen der Antworten (Sprachmodell)	USA; Auftragsverarbeitungsvertrag mit EU-Standardvertragsklauseln
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland (Google Workspace)	E-Mail-Versand (Übergaben, Bestätigungen); Kalender bei Termin-Buddys	EU; Auftragsverarbeitungsvertrag, EU-US Data Privacy Framework bzw. EU-Standardvertragsklauseln

Weitere Dienste (z. B. ein Messenger oder das CRM des Kunden) kommen nur hinzu, wenn sie im Angebot vereinbart sind; sie werden dort genannt.

Diese Fassung steht auch unter www.a2digitalworks.com/de/downloads/ zum Herunterladen bereit.

Kontakt hello@a2digitalworks.com · www.a2digitalworks.com

A2 Digital Works e.U. · Inhaber Aykut Akçam · Tanbrückgasse 16-22/5/12, 1120 Wien · FN 689975w, Handelsgericht Wien ·
UID ATU83724267