Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Art. 28 DSGVO)

> Dokument DS-01 · Version 1.7 · Stand 19.11.2026

> Hinweise zur Vorlage: Die blau markierten Felder füllt die Kommune aus. Der Vertrag regelt die nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO erforderlichen Inhalte; Einzelheiten stehen in den Anlagen und den dort genannten, versionierten Dokumenten. Auf Wunsch der Kommune schließt Amturo den Vertrag stattdessen auf Grundlage der EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 28 Abs. 7 DSGVO (Durchführungsbeschluss (EU) 2021/915) ab.

zwischen

Von der Kommune auszufüllen: Bezeichnung der Kommune bzw. Behörde, Anschrift, vertreten durch **Von der Kommune auszufüllen: vertretungsberechtigte Person** — nachfolgend „Verantwortlicher“ oder „Kommune“ —

und

Amturo UG (haftungsbeschränkt), Eichkopfstr. 8, 65779 Kelkheim, Deutschland, vertreten durch die Geschäftsführer Adrian Grena Pérez und Michael Schairer — nachfolgend „Auftragsverarbeiter“ oder „Amturo“ —

Präambel

Die Kommune nutzt Amturo für die Terminvereinbarung und den Publikumsverkehr ihrer Dienststellen auf Grundlage des Hauptvertrags **Von der Kommune auszufüllen: Bezeichnung und Datum des Hauptvertrags bzw. Auftrags** (nachfolgend „Hauptvertrag“). Dabei verarbeitet Amturo personenbezogene Daten im Auftrag der Kommune. Dieser Vertrag regelt die Rechte und Pflichten der Parteien nach Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO).

§ 1 Gegenstand, Art und Zweck, Dauer

1. Gegenstand ist der Betrieb von Amturo für die Kommune einschließlich Hosting, Wartung, Datensicherung, Fehleranalyse und Support.
2. Art und Zweck der Verarbeitung, Datenarten und betroffene Personen beschreibt **Anlage 1**. Welche Module die Kommune nutzt, ergibt sich aus dem Hauptvertrag; nicht gebuchte Module verarbeiten keine Daten.
3. Der Vertrag gilt für die Laufzeit des Hauptvertrags. § 11 und die Vertraulichkeit gelten über das Vertragsende hinaus.

§ 2 Verantwortlichkeit und Weisungen

1. Die Kommune ist Verantwortliche (Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Sie ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung verantwortlich, insbesondere für Rechtsgrundlage, Information der betroffenen Personen und die Einstellungen, die sie in Amturo vornimmt (z. B. Aufbewahrungsfristen, Pflichtfelder, Module).
2. Amturo verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung der Kommune, auch hinsichtlich einer Übermittlung in Drittländer (Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO). Weisungen sind dieser Vertrag, der Hauptvertrag und die Einstellungen der Kommune in der Software. Einzelweisungen erteilen die in **Anlage 4** benannten Personen in Textform. Weisungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs stimmen die Parteien hinsichtlich Umsetzbarkeit und Vergütung ab; zwingende Datenschutzpflichten und dringliche Schutzmaßnahmen bleiben davon unberührt.
3. Ist Amturo durch Unionsrecht oder das Recht eines Mitgliedstaats zu einer anderen Verarbeitung verpflichtet, teilt Amturo dies der Kommune vorher mit, sofern das Recht die Mitteilung nicht verbietet.
4. Hält Amturo eine Weisung für rechtswidrig, informiert Amturo die Kommune unverzüglich (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DSGVO) und darf die Ausführung bis zur Bestätigung oder Änderung aussetzen. Eine offensichtlich rechtswidrige Verarbeitung führt Amturo auch nach Bestätigung nicht aus.
5. Amturo verwendet die Daten nicht für eigene Zwecke, insbesondere nicht für Werbung, Profilbildung oder das Training von KI-Modellen.

§ 3 Vertraulichkeit

1. Amturo setzt nur Personen ein, die schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO), auch über das Ende ihrer Tätigkeit hinaus.
2. Soweit im Rahmen des Auftrags Geheimnisse im Sinne von § 203 StGB zugänglich werden, wirkt Amturo als sonstige mitwirkende Person mit (§ 203 Abs. 3 Satz 2 StGB). Amturo verpflichtet die mitwirkenden Personen schriftlich zur Geheimhaltung, belehrt sie über die Strafbarkeit nach § 203 Abs. 4 StGB und stellt entsprechende Verpflichtungen in der weiteren Verarbeitungskette sicher.
3. Sozialdaten im Sinne von § 67 SGB X verarbeitet die Kommune über Amturo nur nach gesonderter Vereinbarung, die die Anforderungen des § 80 SGB X berücksichtigt.

§ 4 Sicherheit der Verarbeitung

1. Amturo trifft die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO, die in **Anlage 2** bezeichnet sind (Art. 28 Abs. 3 lit. c DSGVO).
2. Amturo darf die Maßnahmen durch gleichwertige oder bessere ersetzen; das Schutzniveau darf nicht sinken. Wesentliche Änderungen dokumentiert Amturo in einer neuen Fassung des Dokuments und stellt sie der Kommune in Textform bereit. Frühere Fassungen bleiben nachvollziehbar archiviert.
3. Von Amturo bereitgestellte Anzeigegeräte können nach Abstimmung mit der Kommune aus der Ferne gewartet werden: nur über einen verschlüsselten Zugang, nur durch Beschäftigte von Amturo, protokolliert. Eine Bildschirmansicht gibt es nur auf Anforderung und zeitlich begrenzt.

§ 5 Unterauftragsverarbeiter

1. Die Kommune erteilt die allgemeine schriftliche Genehmigung, weitere Auftragsverarbeiter einzusetzen (Art. 28 Abs. 2 Satz 1 DSGVO). Die in **Anlage 3** genannten Unterauftragsverarbeiter gelten als genehmigt.
2. Amturo informiert die Kommune mindestens **30 Tage** vor jeder beabsichtigten Hinzuziehung oder Ersetzung eines Unterauftragsverarbeiters in Textform, mit Name, Sitz, Ort der Verarbeitung, Zweck und Datenarten.
3. Die Kommune kann innerhalb dieser Frist aus nachvollziehbaren Gründen des Schutzes der personenbezogenen Daten in Textform widersprechen. Bis zur Klärung erhält der neue Unterauftragsverarbeiter keine Daten der Kommune. Einigen sich die Parteien nicht, darf die Kommune die betroffenen Leistungen zum Zeitpunkt der Änderung kündigen, den Hauptvertrag insgesamt, wenn ihr dessen Fortsetzung ohne diese Leistungen nicht zumutbar ist.
4. Über beabsichtigte Änderungen in der weiteren Unterauftragskette informiert Amturo die Kommune unverzüglich nach Eingang der Information des Unterauftragsverarbeiters und vor Beginn der geänderten Verarbeitung, mit Datum des Wirksamwerdens und einer angemessenen Frist für einen Widerspruch. Absatz 3 gilt entsprechend; reicht die verbleibende Zeit für eine Prüfung nicht aus, setzt Amturo die betroffene Verarbeitung bis zur Klärung aus oder beendet sie rechtzeitig.
5. Amturo erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter vertraglich dieselben Datenschutzpflichten auf wie dieser Vertrag (Art. 28 Abs. 4 DSGVO) und haftet gegenüber der Kommune für deren Einhaltung.
6. Keine Unterauftragsverarbeitung sind Nebenleistungen ohne Zugriff auf personenbezogene Daten der Kommune (z. B. Telekommunikation, Ausstellung von TLS-Zertifikaten).

§ 6 Ort der Verarbeitung

1. Amturo betreibt die Anwendung einschließlich der primären Datenhaltung und der Datensicherung in Rechenzentren in Deutschland. Weitere Verarbeitung im Auftrag erfolgt innerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums nach Maßgabe der Anlage 3.
2. Eine Verarbeitung außerhalb der EU oder des EWR, einschließlich Fernzugriffen, erfolgt nur nach vorheriger dokumentierter Weisung der Kommune und wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

§ 7 Unterstützung bei Betroffenenrechten

1. Amturo unterstützt die Kommune mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung der Rechte nach Kapitel III DSGVO (Art. 28 Abs. 3 lit. e DSGVO), insbesondere durch Funktionen der Software zur Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung.
2. Wendet sich eine betroffene Person direkt an Amturo, leitet Amturo die Anfrage unverzüglich an die Kommune weiter und beantwortet sie nur auf Weisung der Kommune.

§ 8 Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

1. Amturo meldet der Kommune eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich nach Kenntnis (Art. 33 Abs. 2 DSGVO), spätestens innerhalb von **24 Stunden**, an die in Anlage 4 genannte Stelle.
2. Die Meldung enthält die bekannten Angaben nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO; fehlende Angaben reicht Amturo unverzüglich nach. Amturo unterstützt die Kommune bei der Meldung an die Aufsichtsbehörde und der Benachrichtigung betroffener Personen (Art. 33, 34 DSGVO).

3. Amturo dokumentiert jede Verletzung, die Daten der Kommune betrifft, mit Fakten, Auswirkungen und Abhilfemaßnahmen und stellt die Dokumentation der Kommune zur Verfügung.

§ 9 Weitere Unterstützung

Amturo unterstützt die Kommune unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der verfügbaren Informationen bei den Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO (Art. 28 Abs. 3 lit. f DSGVO), insbesondere bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung und einer vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde.

§ 10 Nachweise und Kontrollen

1. Amturo stellt der Kommune die zum Nachweis der Pflichten aus Art. 28 DSGVO erforderlichen Informationen zur Verfügung (Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO), insbesondere die Dokumente der Anlagen sowie vorhandene und zur Weitergabe freigegebene Prüfberichte und Nachweise der Unterauftragsverarbeiter. Soweit erforderlich, fordert Amturo weitere Nachweise beim Anbieter an.
2. Die Kommune oder ein von ihr beauftragter, zur Verschwiegenheit verpflichteter Prüfer darf Überprüfungen einschließlich Inspektionen durchführen. Routineprüfungen erfolgen vorrangig anhand dieser Nachweise und im Fernverfahren. Reicht das nicht aus, ermöglicht Amturo Inspektionen vor Ort; diese erfolgen grundsätzlich höchstens einmal jährlich, während der üblichen Geschäftszeiten und mit **14 Tagen** Vorankündigung. Bei begründetem Anlass, insbesondere nach einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, oder auf Anforderung einer Aufsichtsbehörde sind weitere und kurzfristigere Prüfungen möglich. Rechte anderer Kommunen und Betriebsgeheimnisse werden geschützt. Für die Rechenzentren des Hosting-Anbieters sorgt Amturo für geeignete Nachweise und wahrt die erforderlichen weitergehenden Prüfungsrechte.
3. Die Dokumente der Anlagen und die Funktionen der Software sind mit der Vergütung des Hauptvertrags abgegolten. Darüber hinausgehende, individuell beauftragte Unterstützung kann nach den im Hauptvertrag vereinbarten Sätzen vergütet werden; gesetzlich gebotene, dringliche Unterstützung wird dadurch nicht verzögert. Für die Aufklärung und Beseitigung eigener Pflichtverletzungen berechnet Amturo nichts. Bei Vor-Ort-Prüfungen trägt jede Partei ihre eigenen Kosten.

§ 11 Löschung und Rückgabe nach Vertragsende

1. Nach Ende der Leistungen löscht Amturo nach Wahl der Kommune alle personenbezogenen Daten des Auftrags oder gibt sie zurück und löscht die vorhandenen Kopien, sofern keine gesetzliche Speicherpflicht besteht (Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO).
2. Die Rückgabe erfolgt als maschinenlesbarer Export in offenen Formaten. Soweit die Kommune nicht vorher die Löschung anweist, hält Amturo die Daten nach Ende der Leistungen **30 Tage** zum Abruf bereit und löscht sie danach innerhalb weiterer **30 Tage**. Längere, mit der Kommune vereinbarte Abrufzeiträume bleiben unberührt. Bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter beginnt der Abrufzeitraum mit dem Ende des vereinbarten Übergangszeitraums.
3. Datensicherungen werden nicht für den laufenden Betrieb verwendet und nicht gezielt bereinigt; die Daten fallen mit Ablauf der in Anlage 5 genannten Fristen der Sicherungen weg. Bis dahin sind sie verschlüsselt und gegen Zugriff geschützt.
4. Amturo bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform.

§ 12 Haftung

Gesetzliche Ansprüche betroffener Personen, insbesondere nach Art. 82 DSGVO, bleiben unberührt. Im Verhältnis der Parteien gelten ergänzend die Haftungsregeln des Hauptvertrags, soweit zwingendes Recht nicht entgegensteht.

§ 13 Schlussbestimmungen

1. Der Vertrag kann in Textform bzw. elektronisch geschlossen werden (Art. 28 Abs. 9 DSGVO). Änderungen bedürfen der Textform; Änderungen der Anlagen 2 und 3 richten sich nach §§ 4 und 5.
2. Bei Widersprüchen geht dieser Vertrag den Datenschutzregelungen des Hauptvertrags vor.
3. Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.
4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Es gilt der Gerichtsstand des Hauptvertrags; fehlt dort eine Regelung, ist Gerichtsstand der Sitz der Kommune.

Für die Kommune	Für Amturo
Von der Kommune auszufüllen: Ort, Datum	Kelkheim, den _____
Von der Kommune auszufüllen: Name, Funktion, Unterschrift	die Geschäftsführer Adrian Grena Pérez und Michael Schairer

---

Anlage 1 — Art und Zweck der Verarbeitung, Datenarten, betroffene Personen

Die Beschreibung gilt je Modul; maßgeblich sind die im Hauptvertrag gebuchten Module. Die Rechtsgrundlage der Verarbeitung bestimmt die Kommune.

V1 — Online-Terminbuchung, Umbuchung, Absage und Statusseite

Feld	Angabe
Zweck	Bürgerinnen und Bürger buchen Termine in zwei Schritten (Reservierung für 5 Minuten, dann Bestätigung), sagen sie ab, buchen um und sehen den Status. Beschäftigte legen Termine und Vorsprachen ohne Termin an.
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger (mit oder ohne Portalkonto)
Datenkategorien	Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, optional Anschrift (je nach Einstellung der Kommune), Termin (Datum, Uhrzeit, Ort, Leistung), Buchungs- und Wartenummer, Status und Zeitstempel, Notizen der Beschäftigten, Stornogrund, Nachweis der bereitgestellten Datenschutzhinweise (Version und Text, ohne IP-Adresse), gehashte IP-Adresse für Ratenbegrenzung.
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	Nicht vorgesehen. Möglich über Freitextfelder (Notizen, Stornogrund) und über die Art der gebuchten Leistung (z. B. Leistungen mit Gesundheitsbezug).

V2 — Bürgerportal (Konto mit Anmeldecode)

Feld	Angabe
Zweck	Konto für Bürgerinnen und Bürger, um eigene Termine und Dokumente zu sehen, Daten in Buchungen zu übernehmen, eine Datenauskunft abzurufen und das Konto selbst zu löschen
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger mit Portalkonto

Feld	Angabe
Datenkategorien	E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, Telefonnummer, Passwort-Hash, Status der Bestätigung, Anmeldecodes und Sitzungen (nur als Hash bzw. Token), ggf. BundID-Kennung (V11), Nachweis der bei der Registrierung bestätigten Hinweise.
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein

V3 — Benachrichtigungen per E-Mail

Feld	Angabe
Zweck	Bestätigungen, Erinnerungen, Absagen, Umbuchungen, Video-Links und Umfrageeinladungen an Bürgerinnen und Bürger; Hinweise an Beschäftigte; tägliche Notfall-Terminliste an ein Postfach der Kommune
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte der Kommunen
Datenkategorien	E-Mail-Adresse, Name, Termindaten, Buchungsnummer, Links, Kalender- und QR-Anhänge; Notfallliste mit Name, Telefon und E-Mail der Bürgerinnen und Bürger mit Terminen am Tag und am Folgetag
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein (außer über die Art der Leistung)

V4 — Aufrufsystem, Displays und Sprachausgabe

Feld	Angabe
Zweck	Wartende aufrufen (Schalterstatus, Gong, Ansage), Wartelisten und Hinweise auf Displays, Wegeleitung
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger im Wartebereich, Beschäftigte
Datenkategorien	Wartenummer, Terminbeginn, optional Initialen, optional Anzeigename der Sachbearbeitung, Schaltername, Hinweistexte, Ansagetexte und erzeugte Audiodateien
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein (Freitext-Ansagen sollen keine Namen enthalten; die Oberfläche weist darauf hin)

V5 — Check-in-Kiosk, Vorsprache ohne Termin und Belegdruck

Feld	Angabe
Zweck	Bürgerinnen und Bürger checken vor Ort ein oder ziehen eine Wartenummer; Belege werden gedruckt; Feedback am Kiosk
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger vor Ort
Datenkategorien	Buchungsnummer, Wartenummer, Check-in-Zeit, ggf. Name bei Erfassung durch Beschäftigte, Status-Link im QR-Code
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein

V6 — Konten der Beschäftigten der Kommunen

Feld	Angabe
Zweck	Anmeldung, Berechtigungen, Zuordnung zu Bereichen und Schaltern, Abwesenheiten, Benachrichtigungen
Betroffene Personen	Beschäftigte der Kommunen

Feld	Angabe
Datenkategorien	Benutzername, Anzeigename, E-Mail, Mobilnummer, Passwort- und PIN-Hash, Rollen, letzte Anmeldung, Sitzungen, Abwesenheiten (Zeitraum, Kategorie ohne Gesundheitsbezug, z. B. „abwesend“, freier Grund), Anmeldeprotokoll
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	Nur möglich, wenn im freien Grund einer Abwesenheit Gesundheitsangaben eingetragen werden; die Kommune weist ihre Beschäftigten an, dort keine Diagnosen einzutragen

V7 — Kalender und Kalender-Abonnement

Feld	Angabe
Zweck	Beschäftigte sehen Termine im Kalender und können eigene Termine als Kalender-Feed abonnieren
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte
Datenkategorien	Termine mit Name, Telefonnummer, Leistung, Buchungs- und Wartenummer. Der Kalender-Feed für Beschäftigte enthält nur Zeitraum, Wartenummer und Status, keine Namen oder Kontaktdaten.
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein (außer über die Art der Leistung)

V8 — Dokumentaustausch (Bürgerportal und Video-Termin)

Feld	Angabe
Zweck	Beschäftigte und Bürgerinnen und Bürger tauschen Unterlagen zu Terminen aus, auch während eines Video-Termins
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte
Datenkategorien	Dateien beliebigen Inhalts (Video-Termin - nur PDF, JPG, PNG bis 10 MB), Dateiname, Typ, Größe, Zeitpunkt, hochladende Person, Dokumentprotokoll
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	Möglich, je nach Unterlage (z. B. ärztliche Atteste). Andere Unterlagen wie Bescheide oder Ausweiskopien fallen nicht unter Art. 9, können aber ebenfalls einen hohen Schutzbedarf haben.

V9 — Video-Termine

Feld	Angabe
Zweck	Beratungsgespräche per Video zwischen Bürgern und Sachbearbeitung, mit Bildschirmfreigabe und Dokumentübergabe (V8)
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte, ggf. weitere Teilnehmende (z. B. Dolmetschung)
Datenkategorien	Bild und Ton in Echtzeit (keine Speicherung), selbst angegebener Anzeigename (während des Gesprächs sichtbar), Teilnehmer-Kennung (pseudonym, auch im Ereignisprotokoll bei Einlass, Abweisung und Entfernung), Beitrittszeitpunkte, technische Verbindungsdaten (Zugriffsprotokolle ohne IP-Adresse)
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	Möglich über den Gesprächsinhalt

V10 — Schnittstellen und Webhooks zu Systemen der Kommune

Feld	Angabe
Zweck	Die Kommune bindet eigene Systeme an (z. B. Chatbot, Website, Fachverfahren und Kommunikationssysteme)

Feld	Angabe
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger
Datenkategorien	Buchungs- und Kontodaten je nach freigegebenen Berechtigungen; Inhalt und Antwort von Webhook-Zustellungen
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	wie V1

V11 — Anmeldung mit BundID

Feld	Angabe
Zweck	Bürgerinnen und Bürger melden sich mit dem Bürgerkonto des Bundes im Portal an
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger
Datenkategorien	bereichsspezifisches Kennzeichen bPK2 (Pflicht), optional Vor- und Nachname und E-Mail-Adresse; kurzlebiger Anfragezustand
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein

V12 — Umfragen und Feedback

Feld	Angabe
Zweck	Zufriedenheitsumfragen nach dem Besuch und Feedback am Kiosk
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger
Datenkategorien	Bewertung, Antworten, Kommentar, Zeitpunkt, Bezug zum Termin
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	über Freitext möglich

V13 — Protokollierung, Datensicherung, Betrieb und Support

Feld	Angabe
Zweck	Nachvollziehbarkeit, Missbrauchsschutz, Wiederherstellung nach Störungen, Fehlerbehebung und Unterstützung der Kommune (auch durch Vertretungszugang aus dem Admin Center)
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte
Datenkategorien	Ereignisprotokoll (Akteur, Aktion, geänderte Werte), Anmeldeprotokoll, Server-Protokolle, Fehlerberichte ohne Anfrageinhalte, Supportvorgänge (Kontaktdaten, Anfragen, Antworten, Anhänge), vollständige verschlüsselte Datensicherungen
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	als Kopie der übrigen Daten möglich

V15 — Nutzungsstatistik

Feld	Angabe
Zweck	Feststellen, welche Seiten, Buchungsschritte und Funktionen genutzt werden, um das Angebot zu verbessern
Betroffene Personen	Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte (nur als Summe, ohne Personenbezug)
Datenkategorien	Tagessummen je Mandant: Seitenmuster, Buchungsschritt, gebuchte Leistung, Funktionsname, Geräteklasse, Fehlercode. Keine Kennungen, keine IP-Adressen, keine Freitexte. Die IP-Adresse wird nur kurz als Prüfwert zur Begrenzung von Anfragen verwendet.

Feld	Angabe
Besondere Kategorien (Art. 9 DSGVO)	nein

Anlage 2 — Technische und organisatorische Maßnahmen

Vertragsbestandteil sind die Maßnahmen des Dokuments **DS-02 „Technische und organisatorische Maßnahmen“** in der bei Vertragsschluss übergebenen Fassung (Version 1.7, Stand 19.11.2026). Änderungen richten sich nach § 4 Abs. 2.

Anlage 3 — Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

Dienst	Rechtsträger / Sitz	Ort der Verarbeitung	Zweck	Datenkategorien	Garantien
IONOS Cloud	IONOS Cloud GmbH (deren einziger Unterauftragnehmer ist die IONOS SE, Montabaur), Montabaur, Deutschland	Deutschland: Frankfurt am Main (Server, Dateien, Speicher für Softwarestände, verschlüsselte Datenbank-Sicherungen)	Infrastruktur (virtuelle Maschinen einschließlich interner Betriebsdienste, Speicher, Objektspeicher, Container-Registry, DNS für Zertifikate) für den Betrieb der gesamten Plattform durch Amturo	alle Daten der Plattform (Termine, Konten, Dokumente, Protokolle, Sicherungen) und Supportvorgänge; Amturo betreibt die Software selbst, IONOS stellt die Infrastruktur (Betroffene: Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte der Kommunen)	AVV der IONOS Cloud (Version 7.4), Verarbeitung in EU/EWR; ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz, C5-Testat Typ 1 (siehe Dokument DS-09 „Hosting und Nachweise der Anbieter“). Bestandteil der IONOS-Cloud-AGB.
rapidmail	Positive Group Deutschland GmbH, Freiburg im Breisgau, Deutschland	Deutschland (Server beim Hosting-Dienstleister des Anbieters in Deutschland)	Versand der E-Mails der Plattform (Terminbestätigungen, Erinnerungen, Absagen, Anmeldecodes, Einladungen)	E-Mail-Adresse, Name, Termin-, Leistungs- und Ortsangaben, Buchungsnummer, Links, Kalender- und QR-Anhänge; Telefonnummern in der täglichen Notfall-Terminliste an Beschäftigte (Betroffene: Bürgerinnen und Bürger, Beschäftigte der Kommunen)	AVV nach Art. 28 DSGVO vom 22.10.2026; Verarbeitung ausschließlich in EU/EWR; transaktionale E-Mails werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht; externer Datenschutzbeauftragter. Weitere Unterauftragnehmer des Anbieters: uvensys GmbH (Server-Hosting, Deutschland), Gleap GmbH (Support-Software, Österreich).

Dienst	Rechtsträger / Sitz	Ort der Verarbeitung	Zweck	Datenkategorien	Garantien
mailbox.org	Heinlein Hosting GmbH, Berlin, Deutschland	Deutschland: zwei Rechenzentren in Berlin	Geschäftliche E-Mail-Postfächer und Dateiablage von Amturo; Empfang und Versand von Support-E-Mails der Kommunen sowie Ablage von Unterlagen, die im Support übermittelt werden. Eingehende Support-E-Mails werden in das selbst betriebene Ticketsystem von Amturo übernommen und dort bearbeitet. Vom automatisierten E-Mail-Versand der Plattform getrennt.	Kontaktdaten der Ansprechpersonen der Kommunen, Inhalte und Anhänge von Supportanfragen; Daten von Bürgerinnen und Bürgern nur, soweit sie in einer Supportanfrage enthalten sind (Betroffene: Beschäftigte der Kommunen; im Einzelfall Bürgerinnen und Bürger)	AVV nach Art. 28 DSGVO; Verarbeitung in Deutschland. Nach Angaben des Anbieters ISO 27001 und BSI-C5-Testat; BSI-IT-Sicherheitskennzeichen für sicheren E-Mail-Transport der E-Mail-Tarife (siehe Dokument DS-09 „Hosting und Nachweise der Anbieter“).

Anlage 4 — Weisungsberechtigte Personen und Ansprechpartner

Rolle	Kommune	Amturo
Weisungsberechtigt	Von der Kommune auszufüllen: Name, Funktion, E-Mail	—
Empfang von Weisungen	—	Geschäftsführung, datenschutz@amturo.de
Meldestelle für Datenschutzverletzungen	Von der Kommune auszufüllen: Postfach / Telefon, auch außerhalb der Dienstzeit	Geschäftsführung, security@amturo.de, +49 155 65895162
Datenschutzbeauftragte/r	Von der Kommune auszufüllen: Name, Kontakt	Nicht benannt. Datenschutzkontakt: Geschäftsführung, datenschutz@amturo.de.

Änderungen der Ansprechpartner teilen sich die Parteien in Textform mit.

Anlage 5 — Lösch- und Aufbewahrungsfristen

Vertragsbestandteil sind die Fristen des Dokuments **DS-06 „Löschkonzept“** in der bei Vertragsschluss übergebenen Fassung (Version 1.7, Stand 19.11.2026), einschließlich der Fristen der Datensicherungen. Die Kommune stellt die für sie einstellbaren Fristen in Amturo selbst ein.

Änderungshistorie

Datum	Version	Änderung
22.10.2026	1.0	Erste Fassung
24.10.2026	1.1	Inhalte präzisiert
26.10.2026	1.2	Inhalte präzisiert
28.10.2026	1.3	Unterauftragsverarbeiter für die Support-Kommunikation ergänzt; weitere Inhalte präzisiert
02.11.2026	1.4	Inhalte aktualisiert; Liste der Unterauftragsverarbeiter unverändert

Datum	Version	Änderung
09.11.2026	1.5	Inhalte aktualisiert; Liste der Unterauftragsverarbeiter unverändert
12.11.2026	1.6	Durchgesehen; keine inhaltlichen Änderungen
19.11.2026	1.7	Durchgesehen; keine inhaltlichen Änderungen