

## Erläuterungen zur Datenverarbeitung bei Subdienstleistern

Datum 10.06.2019

### Überblick

Flexperto ist eine Software as a Service (SaaS) für digitale Kommunikation. Die SaaS, sowie die notwendige IT-Infrastruktur wird von Flexperto, bzw. von externen IT-Dienstleistern betrieben und bereitgestellt. Der Zugriff auf die SaaS wird prinzipiell über einen Webbrowser realisiert. Flexperto bindet auch Funktionalitäten von Drittanbieter-Software innerhalb der SaaS an, wie z.B. digitale Signatur, Co-Browsing oder Gateways zu Messaging Diensten. Außerdem arbeiten wir verstärkt mit kompetenten Dienstleistern zusammen die einen Teil der Kernfunktionalitäten von Flexperto bereitstellen. Flexperto nutzt hierfür „Best-in-Class“ Anbieter für die einzelnen Funktionalitäten.

1. Hosting der Flexperto Software as a Service
2. Verarbeitung von Daten im Rahmen von Video-, Audio Streaming und Screensharing
3. Verarbeitung von Daten im Rahmen der Kalendersynchronisation
4. Verarbeitung von Daten im Rahmen der Messaging Kommunikation
5. Verarbeitung von Daten zu Supportzwecken
6. Verarbeitung von Daten zu Analyseziwecken

### 1. Hosting der Flexperto Software as a Service

Flexperto hostet Applikation sowie sämtlichen primären Datenbanken auf dedizierten, physischen Servern. Die Bereitstellung, der Betrieb und die Wartung der physischen Server wird von der velia.net Internetdienste GmbH übernommen. Velia.net betreibt alle Server im Colocation Space des Telehouse Frankfurt, einem Tier 3 Data Center.

### Verarbeitete Daten

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personenstammdaten</li> <li>- Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)</li> <li>- Inhaltsdaten (geteilte Dateien, Textchat, Whiteboard-Inhalte)</li> <li>- Aktivitätsprotokolle (Log-Files)</li> <li>- Signaturdaten (Charaktereigenschaften der digitalen Signatur)</li> <li>- Vertragsdaten (zugrundeliegende rechtliche Dokumente bei digitaler Signatur)</li> </ul>	Administratoren, Nutzer, Endkunden	Telehouse Rechenzentrum in Frankfurt	ISO 27001

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metadaten (Nutzungsstatistiken) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aktivitätsprotokolle (Log-Files)</li> <li>o IP-Adresse</li> <li>o Cookies</li> <li>o API Traffic</li> </ul> </li> </ul>			
---	--	--	--

**Legende:**

Administrator: ist die Nutzerrolle, die über administrationsrechte der Plattform verfügt. Meistens ein Mitarbeiter des Auftraggebers sowie Mitarbeiter von Flexperto.

Nutzer: ist die Nutzerrolle, die jeweils Online-Sitzungen veranstaltet und steuert. Meistens Mitarbeiter des Auftraggebers

Endkunde: ist die Nutzerrolle, die Sitzungen anfragt. Meistens Kunden des Auftraggebers

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Velia.net hat keinen Zugriff auf die Server und erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

## 2. Verarbeitung von Daten im Rahmen von Video-, Audio Streaming und Screensharing (RTC)

Die Funktionalitäten im Rahmen von Video-, Audio Streaming und Screensharing werden als „Real Time Communication“ Service, kurz RTC, zusammengefasst. Hierfür integriert Flexperto den führenden technischen Anbieter für Kommunikation via WebRTC: TokBox. Tokbox Inc. ist ein Unternehmen mit Sitz in den USA, und 100% Tochtergesellschaft der Telefónica S.A.

### Verarbeitete Daten im Rahmen des RTC Services

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space
<b>RTC Media in Flight:</b> alle Video-, Audio- und Screen-Sharing Daten, die zwischen den Endnutzern während einer Live-Online-Kommunikation geteilt werden, welche durch die Flexperto / TokBox Plattform geroutet wird.	Nutzer, Endkunden	TokBox Rechenzentrum in Frankfurt, Deutschland (betrieben von AWS)	TokBox SOC2  AWS Rechenzentrum ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018
<b>Nutzungsstatistiken:</b> Protokolldaten, die TokBox bei einer Audio- Video-, Screensharing Sitzung generiert werden. Diese dienen ausschließlich zur Funktionalität der Plattform, Problembehebung sowie Produktverbesserung.  Solche Daten beinhalten (1) API Traffic Logs; (2) Control/Messaging Traffic; (3) Media		TokBox Rechenzentrum in USA (betrieben von AWS)	TokBox SOC2  AWS Rechenzentrum ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018

<p>Server Logs; (4) Analysen/Instrumentationsdaten; (5) Access Logs zur Plattform.</p> <p>Ferner wird hierbei die IP-Adresse eines Sitzungsteilnehmers verarbeitet. Die IP-Adresse wird unmittelbar nach erfolgreichem Aufbau der Sitzung vollständig anonymisiert. Die IP-Adresse wird isoliert von allen anderen Daten mit Personenbezug gespeichert.</p>			
---	--	--	--

**Legende:**

Administrator: ist die Nutzerrolle, die über administrationsrechte der Plattform verfügt. Meistens ein Mitarbeiter des Auftraggebers sowie Mitarbeiter von Flexperto.

Nutzer: ist die Nutzerrolle, die jeweils Online-Sitzungen veranstaltet und steuert. Meistens Mitarbeiter des Auftraggebers

Endkunde: ist die Nutzerrolle, die Sitzungen anfragt. Meistens Kunden des Auftraggebers

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

**TokBox erhält zu keinem Zeitpunkt:**

- c. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- d. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Die Speicherung von Daten in den USA beschränkt sich auf IP-Adressen und Metadaten. Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgenden zwei Tatsachen:

TokBox Inc. hat sich gegenüber Flexperto über die sog. Standardvertragsklauseln vertraglich verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten und weist ausreichende Garantien hinsichtlich des Schutzes des Persönlichkeitsrechts und der Ausübung der damit verbundenen Rechte vor.

**3. Verarbeitung von Daten im Rahmen der Kalendersynchronisation**

Flexperto bietet die Funktionalität der Online-Terminvereinbarung. Hierbei kann auch die Echtzeit-Verfügbarkeit eines Kalenders angezeigt werden, wenn eine Schnittstelle zu dem genutzten Kalendersystem (Exchange, Office 365, Google etc.) hergestellt wird. Für das korrekte Auslesen und synchronisieren der Termin Daten nutzt Flexperto den Dienst von Cronofy Ltd., ansässig im Vereinigten Königreich.

Verarbeitete Daten im Rahmen der Kalendersynchronisation

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum,

			<b>bzw. Colocation Space</b>
<b>Kalenderauthentifizierungsdaten:</b> Daten die zur Authentifizierung beim jeweiligen Kalendersystem notwendig sind.	Administratoren, Nutzer	Cronofy Rechenzentrum in Frankfurt, Deutschland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018
<b>Kalenderdaten:</b> Angaben zu den im Kalender gespeicherten Termin.	Administratoren, Nutzer	Cronofy Rechenzentrum in Frankfurt, Deutschland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Cronofy erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

#### 4. Verarbeitung von im Rahmen der Messaging Kommunikation

Flexperto bietet die Funktionalität, über verschiedene Messaging-Kanäle wie bspw. WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, SMS etc. mit Kunden zu kommunizieren (Omni-Channel-Messenger). Dabei werden Schnittstellen zu jedem einzelnen dieser Kanäle hergestellt und der Empfang und Versand von Messages zentral über die Communication Cloud gesteuert.

Um die Schnittstellen zu allen unterschiedlichen Kanälen stets aktuell bereitstellen zu können, nutzt Flexperto einen technischen Dienstleister, der sich ausschließlich um die stetige Aktualisierung dieser Schnittstellen kümmert und diese im Rahmen einer stabilen Daten-Schnittstelle bündelt.

Für diese Dienstleistung nutzt Flexperto Smooch Technologies Inc., einem Unternehmen mit Sitz in Kanada. Smooch ist direkter Auftragsverarbeiter von Flexperto und im Datenfluss für jeden Messaging-Kanal als technischer Dienstleister involviert.

Für jeden Messaging Kanal gelten ferner noch weitere Verarbeiter, die je nach Kanal, in Verbindung mit den verschickten Messaging-Daten und Metadaten in Berührung kommen. Im Folgenden erläutern wir daher die Messaging-Daten Verarbeitung zentral bei Smooch, sowie zusätzlich für jeden Kanal:

##### 4.1 Smooch

Verarbeitete Daten im Rahmen von allen Messaging Kanälen

<b>Daten</b>	<b>Kreis der Betroffenen</b>	<b>Speicher / Verarbeitungsort</b>	<b>Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space</b>

<b>Messaging-Daten:</b> Messages/Nachrichten die empfangen und versandt werden.	Nutzer, Endkunden	Smooch Rechenzentrum in Irland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018
<b>Verbindungsdaten:</b> Daten die für die Herstellung der Kommunikation benötigt werden wie z.B. Telefonnummer, Nutzernamen (abhängig nach Kanal)	Administratoren, Nutzer, Endkunden	Smooch Rechenzentrum in Irland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018
<b>Metadaten:</b> Metadaten wie Nutzungsstatistiken, Datum der Nachricht, Länge der Nachricht, Art der Nachricht, Größe der Nachricht Betriebssystem der App	Nutzer, Endkunden	Smooch Rechenzentrum in Irland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Smooch erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

### Verschlüsselung

Sämtliche Daten sind auf dem Transportweg und auf Persistenzebene verschlüsselt.

Besondere Erläuterungen zum Sitz des Unternehmens in Kanada:

Smooch verarbeitet sämtliche Daten innerhalb der Europäischen Union. Unabhängig davon:

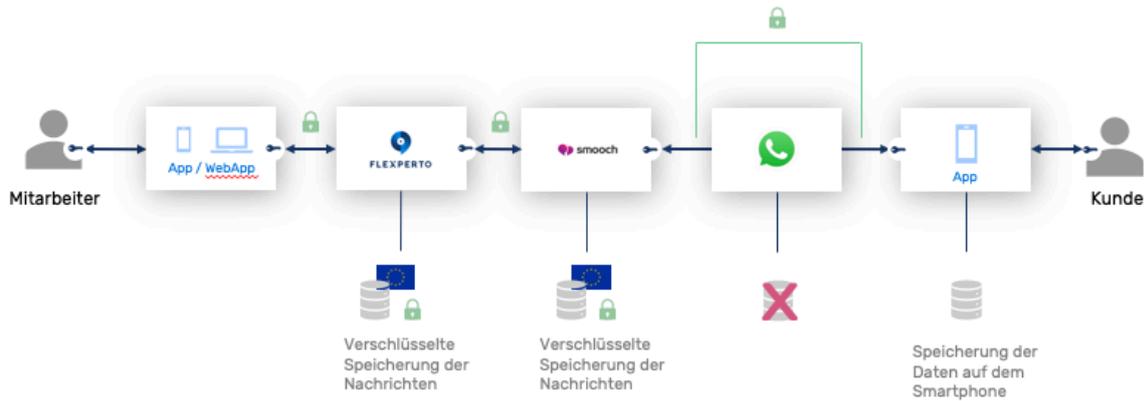
- a. Für Kanada besteht ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Union.
- b. Smooch Technologies Inc. hat sich gegenüber Flexperto über die sog. Standardvertragsklauseln vertraglich verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten und weist ausreichende Garantien hinsichtlich des Schutzes des Persönlichkeitsrechts und der Ausübung der damit verbundenen Rechte vor.

## 4.2 WhatsApp

Für den Versand von WhatsApp verwendet Flexperto zwei unterschiedliche wählbare Subdienstleister für das Hosting der WhatsApp Business API Clients und damit der WhatsApp Business Datenbank.

### 4.2.1 Smooch

Flexperto hat die Möglichkeit WhatsApp Business API Clients mit dem WhatsApp BSP Smooch Inc. anzubieten. Die Datenverarbeitungskette lautet dann wie folgt:



### Verarbeitete Daten im Rahmen von WhatsApp Messaging

<b>Daten</b>	<b>Kreis der Betroffenen</b>	<b>Speicher / Verarbeitungsort</b>	<b>Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space</b>
<b>WhatsApp Metadaten</b> Telefonnummer Sender und Empfänger, Datum	Nutzer, Endkunden	WhatsApp Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
<b>WhatsApp Nachrichten in Transit</b> Zustellung der Nachrichten, Speicherung bis Zustellung, max. 30 Tage. WhatsApp hat keine technische Möglichkeit den Inhalt der Nachrichten auszulesen.	Nutzer, Endkunden	WhatsApp Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
<b>Account Daten:</b> Daten, die für die Einrichtung des WhatsApp Accounts für Unternehmen benötigt werden wie bspw Name und Rechtsform des Unternehmens, Sitz, Telefonnummer des Unternehmens, Facebook ID des Unternehmens.	Administratoren	Facebook Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
<b>WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des WhatsApp Business API Clients.</b> WhatsApp Nachrichtendatenbank des WhatsApp Business API Clients. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.	Nutzer, Endkunden	Smooch Rechenzentrum in Irland (betrieben von AWS)	ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018

<p>WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des Flexperto Omni-Channel-Messenger.</p> <p>WhatsApp Nachrichtendatenbank des Flexperto Omni-Channel-Messengers. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.</p>	<p>Nutzer, Endkunden</p>	<p>Telehouse Rechenzentrum in Frankfurt</p>	<p>ISO 27001</p>
--	--------------------------	---	------------------

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

WhatsApp / Smooch erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto
- c. Zugang zu unverschlüsselten WhatsApp Nachrichten

### Verschlüsselung

Nachrichten, die über WhatsApp versandt werden sind prinzipiell „Ende-zu-Ende“ verschlüsselt. WhatsApp selbst hat keinen Schlüssel und erhält somit keinen Zugang zu unverschlüsselten Nachrichtendaten. Im Rahmen des Omnichannel-Messenger sind, wie oben, erläutert Flexperto und dessen Auftragsverarbeiter für Ihr Unternehmen damit beauftragt, die WhatsApp Datenbank zu hosten und die Daten gemäß Ihren Anweisungen zu verarbeiten. Nachrichten sind ab Ausgang der Server von Smooch bis zum Kunden Ende-zu-Ende verschlüsselt.

### Joint-Controllership

WhatsApp ist prinzipiell für sämtliche oben genannte Datenkategorien ebenfalls Verantwortlicher gegenüber dem Kunden, da der Kunde bereits bei der Installation der Applikation von WhatsApp den Datenschutzbestimmungen zugestimmt hat und daher seine Zustimmung gegenüber WhatsApp zur Verarbeitung der genannten Datenkategorien wie Nachrichten, Name, Telefonnummer, Metadaten gegeben hat.

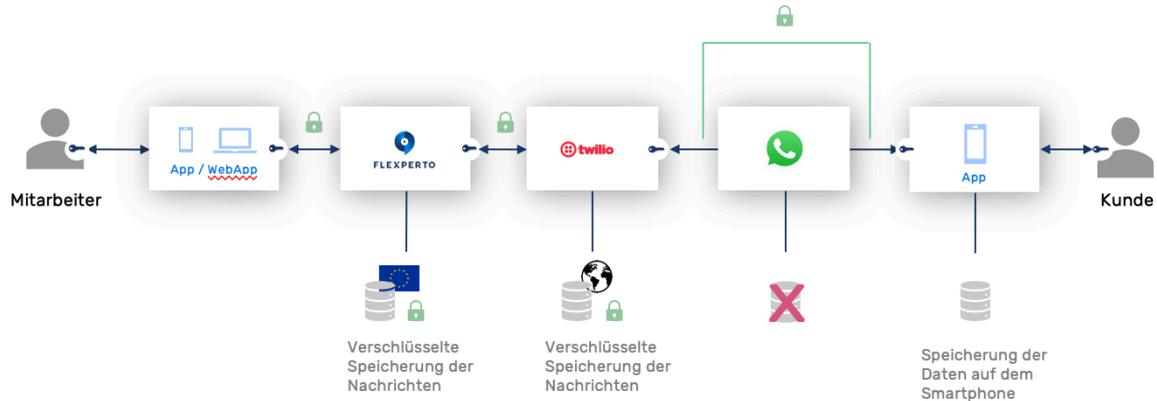
### Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgenden zwei Tatsachen:

- a. Der Kunde hat der Speicherung in den USA von den von ihm gesendeten Datenkategorien gegenüber WhatsApp selbst bereits sein Einverständnis gegeben
- b. Ferner schließt Ihr Unternehmen mit der Zustimmung zu den WhatsApp AGB für Unternehmen ebenfalls elektronisch eines Auftragsverarbeitung ab. Innerhalb der [Auftragsverarbeitung](#) wird für Unternehmenskunden von WhatsApp, deren Sitz innerhalb der Europäischen Union ist, darauf hingewiesen, dass die sog. Standardvertragsklauseln gelten. Insofern kann von einem Abschluss einer Auftragsverarbeitung zwischen Ihrem Unternehmen und WhatsApp ausgegangen werden, wonach sich WhatsApp somit prinzipiell auch verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten.
- c. Ferner wird von WhatsApp eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vorgehalten:  
<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TSnwAAG&status=Active>

### 4.2.2 Twilio

Flexperto hat die Möglichkeit WhatsApp Business API Clients mit dem WhatsApp BSP Twilio inc. anzubieten. Twilio ist ein Unternehmen mit Sitz in den USA, und der führende Anbieter für programmatische SMS/VOIP Kommunikation. Die Datenverarbeitungskette lautet dann wie folgt:



<b>Daten</b>	<b>Kreis der Betroffenen</b>	<b>Speicher / Verarbeitungsort</b>	<b>Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space</b>
WhatsApp Metadaten Telefonnummer Sender und Empfänger, Datum	Nutzer, Endkunden	WhatsApp Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
WhatsApp Nachrichten in Transit Zustellung der Nachrichten, Speicherung bis Zustellung, max. 30 Tage. WhatsApp hat keine technische Möglichkeit den Inhalt der Nachrichten auszulesen.	Nutzer, Endkunden	WhatsApp Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
Account Daten: Daten, die für die Einrichtung des WhatsApp Accounts für Unternehmen benötigt werden wie bspw Name und Rechtsform des Unternehmens, Sitz, Telefonnummer des Unternehmens, Facebook ID des Unternehmens.	Administratoren	Facebook Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des WhatsApp Business API Clients.	Nutzer, Endkunden	Twilio AWS Rechenzentren (AWS) in versch. Verfügbarkeitszonen Zones	Twilio ist 27001 zertifiziert, AWS ist 27001, ISO 27017 ISO 27018 zertifiziert.

WhatsApp Nachrichtendatenbank des WhatsApp Business API Clients. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.			
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des Flexperto Omni-Channel-Messenger.  WhatsApp Nachrichtendatenbank des Flexperto Omni-Channel-Messengers. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.	Nutzer, Endkunden	Telehouse Rechenzentrum in Frankfurt	ISO 27001

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Twilio erhält **zu keinem Zeitpunkt**:

- d. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- e. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

### Verschlüsselung

Nachrichten, die über WhatsApp versandt werden sind prinzipiell „Ende-zu-Ende“ verschlüsselt, je nach rechtlicher Auslegung. WhatsApp selbst hat keinen Schlüssel und erhält somit keinen Zugang zu unverschlüsselten Nachrichtendaten. Im Rahmen des Omnichannel-Messenger sind, wie oben, erläutert Flexperto und dessen Auftragsverarbeiter für Ihr Unternehmen damit beauftragt, die WhatsApp Datenbank zu hosten und die Daten gemäß Ihren Anweisungen zu verarbeiten. Nachrichten sind ab Ausgang der Server von Twilio bis zum Kunden Ende-zu-Ende verschlüsselt.

### Joint-Controllership

WhatsApp ist prinzipiell für sämtliche oben genannte Datenkategorien ebenfalls Verantwortlicher gegenüber dem Kunden, da der Kunde bereits bei der Installation der Applikation von WhatsApp den Datenschutzbestimmungen zugestimmt hat und daher seine Zustimmung gegenüber WhatsApp zur Verarbeitung der genannten Datenkategorien wie Nachrichten, Name, Telefonnummer, Metadaten gegeben hat.

### Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgenden zwei Tatsachen:

- d. Der Kunde hat der Speicherung in den USA von den von ihm gesendeten Datenkategorien gegenüber WhatsApp selbst bereits sein Einverständnis gegeben
- e. Ferner schließt Ihr Unternehmen mit der Zustimmung zu den WhatsApp AGB für Unternehmen ebenfalls elektronisch eines Auftragsverarbeitung ab. Innerhalb der [Auftragsverarbeitung](#) wird für Unternehmenskunden von WhatsApp, deren Sitz innerhalb der Europäischen Union ist, darauf hingewiesen, dass die sog. Standardvertragsklauseln gelten. Insofern kann von einem Abschluss einer Auftragsverarbeitung zwischen Ihrem Unternehmen und WhatsApp ausgegangen werden, wonach sich WhatsApp somit prinzipiell auch verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten.

- f. Ferner wird von WhatsApp eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vorgehalten:  
<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TSnwAAG&status=Active>
- g. Twilio schließt mit Ihrem Unternehmen und mit Flexperto Standardvertragsklauseln ab.
- h. Twilio hält eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vor:  
<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TNLbAAO&status=Active>
- i. Twilio ist bei der Bundesnetzagentur in Deutschland als Telekommunikationsunternehmen gelistet.

### 4.3 SMS

Für den Versand von SMS verwendet Flexperto die Schnittstelle zu Smooch. Smooch wiederum verwendet den Dienstleister Twilio um eine SMS über das lokale Telefonnetzwerk an einen Kunden zu übermitteln:



Twilio inc. ist ein Unternehmen mit Sitz in den USA, und der führende Anbieter für programmatische SMS Kommunikation mit Schnittstellen zu sämtlichen weltweit verfügbaren Telefonnetzwerken.

#### Verarbeitete Daten im Rahmen von SMS - Messaging

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space
<b>Messaging-Daten:</b> SMS Nachrichten die über das Servernetzwerk weitergeleitet werden. (WhatsApp hat keinen Schlüssel zu diesen Nachrichten).	Nutzer, Endkunden	Twilio Rechenzentrum in den USA	ISO 27001
<b>Account Daten:</b> Daten, die für die Einrichtung des Accounts für Unternehmen benötigt werden wie bspw. Name und Rechtsform des Unternehmens, Sitz, Telefonnummer des Unternehmens.	Administratoren	Twilio Rechenzentrum in den USA	ISO 27001

<b>Verbindungsdaten:</b> Daten die für die Herstellung der Kommunikation benötigt werden wie z.B. Telefonnummer, Nutzernamen (abhängig nach Kanal)	Administratoren, Nutzer, Endkunden	Twilio Rechenzentrum in den USA	ISO 27001
<b>Metadaten:</b> Metadaten wie Nutzungsstatistiken, Datum der Nachricht, Länge der Nachricht, Art der Nachricht, Größe der Nachricht Betriebssystem der App	Administratoren Nutzer, Endkunden	Twilio Rechenzentrum in den USA	Nicht bekannt

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Twilio erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgenden zwei Tatsachen:

- a. Twilio Inc. hat sich gegenüber Flexperto über die sog. Standardvertragsklauseln vertraglich verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten und weist ausreichende Garantien hinsichtlich des Schutzes des Persönlichkeitsrechts und der Ausübung der damit verbundenen Rechte vor.
- b. Twilio Inc. wird ebenfalls mit Ihrem Unternehmen Standardvertragsklauseln abschließen
- c. Ferner wird von Twilio Inc. eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vorgehalten: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TnLbAAO&status=Active>
- d. Twilio ist bei der Bundesnetzagentur in Deutschland als Telekommunikationsunternehmen gelistet.

## 5. Verarbeitung von Daten zu Supportzwecken

Damit Flexperto Support und Wartungsarbeiten sicherstellen kann, wird Drittanwendersoftware für die Verarbeitung von Support-Tickets verwendet, insbesondere um die Reaktionszeiten des Service-Level-Agreements einzuhalten. Für die Aufnahme, interne Bearbeitung und Beantwortung von Support-Tickets sowie auch für die Beantwortung von Support Fragen mittels Textchat verwendet Flexperto den führenden Dienstleister für Support Zendesk Inc.

Verarbeitete Daten im Rahmen des Support Services

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum,

			<b>bzw. Colocation Space</b>
<p><b>Support Ticket Inhalte:</b> Sämtliche Textinhalte, die ein Support-Nutzer zur Beschreibung der Supportanfrage innerhalb des Support Systems übermittelt.</p>	Administratoren, Nutzer	<p>Zendesk Cloud Infrastruktur, gehostet in Tier III und Tier IV Third Party Colocation Spaces innerhalb der Europäischen Union oder innerhalb den USA.</p> <p>Es besteht eine kostenpflichtige Option, diese Inhalte ausschließlich innerhalb der Europäischen Union zu speichern.</p>	<p>Zendesk ist ISO 27001 / ISO 27018 / SOC2 (Nachfolger des SAS70)</p>
<p><b>Support Nutzer E-Mail Adresse und E-Mail Nachrichtentext:</b> Sämtliche Textinhalte, die ein Support-Nutzer zur Beschreibung der Supportanfrage per E-Mail an die Flexperto Support E-Mail übermittelt.</p>	Administratoren, Nutzer	<p>Zendesk Cloud Infrastruktur, gehostet in Tier III und Tier IV Third Party Colocation Spaces innerhalb der Europäischen Union oder innerhalb den USA</p> <p>Es besteht eine kostenpflichtige Option, diese Inhalte ausschließlich innerhalb der Europäischen Union zu speichern.</p>	<p>Zendesk ist ISO 27001 / ISO 27018 / SOC2 (Nachfolger des SAS70)</p>
<p><b>Support Ticket Anhänge:</b> Sämtliche Dateianhänge, die ein Support-Nutzer zur Beschreibung der Supportanfrage innerhalb des Support Systems übermittelt.</p>	Administratoren, Nutzer	<p>Zendesk Cloud Infrastruktur, gehostet in Tier III und Tier IV Third Party Colocation Spaces innerhalb der Europäischen Union oder innerhalb den USA</p> <p>Es besteht eine kostenpflichtige Option, diese Inhalte ausschließlich innerhalb der Europäischen</p>	<p>Zendesk ist ISO 27001 / ISO 27018 / SOC2 (Nachfolger des SAS70)</p>

		Union zu speichern.	
<b>Support Chat:</b> Sämtliche Textinhalte, die ein Support-Nutzer zur Beschreibung der Supportanfrage innerhalb des Support Chats übermittelt.	Administratoren, Nutzer	Zendesk Cloud Infrastruktur, gehostet in Tier III und Tier IV Third Party Colocation Spaces innerhalb der Europäischen Union	Zendesk ist ISO 27001 / ISO 27018 / SOC2 (Nachfolger des SAS70)

**Legende:**

Administrator: ist die Nutzerrolle, die über administrationsrechte der Plattform verfügt. Meistens ein Mitarbeiter des Auftraggebers sowie Mitarbeiter von Flexperto.

Nutzer: ist die Nutzerrolle, die jeweils Online-Sitzungen veranstaltet und steuert. Meistens Mitarbeiter des Auftraggebers

Endkunde: ist die Nutzerrolle, die Sitzungen anfragt. Meistens Kunden des Auftraggebers

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Zendesk erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgenden zwei Tatsachen:

- a. Zendesk Inc. hat sich gegenüber Flexperto über die sog. Standardvertragsklauseln vertraglich verpflichtet, das Schutzniveau der europäischen Datenschutzrichtlinie 95/46/EG einzuhalten und weist ausreichende Garantien hinsichtlich des Schutzes des Persönlichkeitsrechts und der Ausübung der damit verbundenen Rechte vor.
- b. Ferner wird von Zendesk eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vorgehalten: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TOjeAAG&status=Active>

## 6. Verarbeitung von Daten zu Analysezwecken

Damit Flexperto seine Produkte stets verbessern kann und um bestmöglichen Support zu gewährleisten und an die Bedürfnisse der einzelnen Nutzer anpassen kann widmet sich Flexperto der tiefgehenden Analyse von Nutzerverhalten sowohl auf Meta-Ebene sowie vereinzelt auf Nutzerebene. Für die Fähigkeit dieser tiefgreifenden Analysen nutzt Flexperto die weltweit führende Drittanbietersoftware für Nutzungsanalysen von SaaS Produkten. Der Analyse-Dienst wird von Mixpanel Inc. bereitgestellt.

Verarbeitete Daten im Rahmen von Analytics

Daten	Kreis der Betroffenen	Speicher / Verarbeitungsort	Zertifizierung des Subdienstleisters, dessen Rechenzentrum, bzw. Colocation Space
Metadaten (Nutzungsstatistiken) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivitätsprotokolle (Log-Files)</li> <li>- IP-Adresse (wird nach wenigen Tagen gelöscht)</li> <li>- Cookies</li> </ul>	Administratoren, Nutzer, Endkunden	Google Cloud Plattform (USA)	Die Google Cloud Plattform weist folgende Zertifizierungen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SSAE16 / ISAE 3402 Type II:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SOC 1</li> <li>○ SOC 2</li> <li>○ SOC 3</li> </ul> </li> <li>• ISO 27001</li> <li>• ISO 27017</li> <li>• ISO 27018</li> </ul>

Kein Zugang zu anderen Daten die bei Flexperto gehostet werden:

Mixpanel erhält **zu keinem Zeitpunkt:**

- a. Zugang zu sonstigen gesammelten und gespeicherten Daten innerhalb der Flexperto SaaS
- b. Zugang zu den IT-Systemen von Flexperto

Besondere Erläuterungen zur Speicherung von Daten in den USA:

Hinsichtlich der rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung von Daten beruft sich Flexperto auf die folgende Tatsache:

Von Mixpanel wird eine gültige PrivacyShield-Zertifizierung (Non-HR) vorgehalten:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TOacAAG&status=Active>

**Klärung zu Art der Daten, Verarbeitung durch Subdienstleister (exkl. Messaging)**

Daten / Subdienstleister	Velia.net	TokBox	Mixpanel	Zendesk	Cronofy
Personenstammdaten	<b>X</b>			<b>X</b> (Keine Endkundendaten)	
Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)	<b>X</b>			<b>X</b> (Keine Endkundendaten)	
Streaming der Kommunikationsdaten (Audio- und Videostreaming und Screensharing)		<b>X</b>			
(Optional) Speicherung der Kommunikationsdaten (Audio- und Videostreaming und Screensharing)	<b>X</b>	<b>X</b>			
Inhaltsdaten (geteilte Dateien, Textchat, Whiteboard- Inhalte)	<b>X</b>				
Signaturdaten (Charaktereigenschaften der digitalen Signatur)	<b>X</b>				
Vertragsdaten (zugrundeliegende rechtliche Dokumente bei digitaler Signatur)	<b>X</b>				
Kalenderdaten (Datum, Dauer, Verfügbarkeit)					<b>X</b>
Kalenderauthentifizierungsdaten					<b>X</b>
Metadaten / Analysedaten	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b> (Keine Endkundendaten)	
IP-Adresse			<b>X</b>	<b>X</b> (Keine Endkundendaten)	
Support-Ticket-Daten				<b>X</b> (Keine Endkundendaten)	

**Klärung zu Art der Daten, Kreis der Betroffenen und Verarbeitungsort (exkl. Messaging)**

Daten / Kreis der Betroffenen	Administrator	Experte	End-Kunde
Personenstammdaten	Deutschland, Europa, USA (nur Support)	Deutschland, Europa, USA (nur Support)	Deutschland
Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)	Deutschland, Europa, USA (nur Support)	Deutschland, Europa, USA (nur Support)	Deutschland
Streaming der Kommunikationsdaten (Audio- und Videostreaming und Screensharing), optional können Steams auch gespeichert werden		Europa (opt. Deutschland)	Europa (opt. Deutschland)
Inhaltsdaten (geteilte Dateien, Textchat, Whiteboard-Inhalte)		Deutschland	Deutschland
Signaturdaten (Charaktereigenschaften der digitalen Signatur)		Deutschland	Deutschland
Vertragsdaten (Vertragsdokumente bei digitaler Signatur)		Deutschland	Deutschland
Kalenderdaten (Datum, Dauer, Verfügbarkeit)	Deutschland	Deutschland	
Kalenderauthentifizierungsdaten	Deutschland	Deutschland	
Support-Ticket-Daten	Europa, USA	Europa, USA	
IP-Adresse	Europa USA (sofort anonymisiert)	Europa USA (sofort anonymisiert)	Europa USA (sofort anonymisiert)
Metadaten / Analysedaten	Europa USA	Europa USA	Europa USA

**Legende:**

**Administrator:** ist die Nutzerrolle, die über administrationsrechte der Plattform verfügt. Meistens ein Mitarbeiter des Auftraggebers sowie Mitarbeiter des Auftragnehmers.

**Experte:** ist die Nutzerrolle, die jeweils Online-Sitzungen veranstaltet und steuert. Meistens Mitarbeiter etc. des Auftraggebers, Vertriebspartner etc.

**End-Kunde:** ist die Nutzerrolle, die Sitzungen anfragt. Meistens Kunden des Auftraggebers

Ein leeres Feld hat die Bedeutung, dass keine Daten für diese Nutzerrolle gespeichert werden.

**Datenverarbeitung im Rahmen von Omni-Channel-Messaging (SMS, Telegram, FB-Messenger)**
**Datenkategorien und Verarbeitung durch Subdienstleister im Rahmen von Messaging**

Daten / Subdienstleister	Velia.net	Smooch	Twilio	Telegram	Facebook Messenger
Alle Nachrichtendaten	X	X			
Alle Metadaten	X	X			
SMS Nachrichten und Metadaten	X	X	X		
Telegram Nachrichten und Metadaten	X	X		X	
Facebook Messenger Nachrichten und Metadaten	X	X			X

**Klärung zu Art der Daten, Kreis der Betroffenen und Verarbeitungsort**

Daten / Kreis der Betroffenen	Administrator	Experte	End-Kunde
Alle Messaging-Daten	Europa	Europa	Europa
Messaging-Metadaten	Europa	Europa	Europa
SMS Nachrichten und Metadaten Nur Zustellung im Rahmen einer Telekommunikationsdienstleistung. Speicherung bis Zustellung, max. 30 Tage.		USA	USA
Telegram Nachrichten und Metadaten		Weltweit	Weltweit
Facebook Messenger Nachrichten und Metadaten		USA	USA

## Datenverarbeitung im Rahmen von Omni-Channel-Messaging (WhatsApp Business API)

Option 1: Datenverarbeitung über Subdienstleister Smooch Inc., verifizierter WhatsApp Business Solution Provider

Daten / Subdienstleister	Velia.net	Smooch	WhatsApp
Serverstandort	Deutschland	Irland	USA
WhatsApp Metadaten Telefonnummer Sender und Empfänger, Datum	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
WhatsApp Nachrichten in Transit Zustellung der Nachrichten, Speicherung bis Zustellung, max. 30 Tage. WhatsApp hat keine technische Möglichkeit den Inhalt der Nachrichten auszulesen aufgrund Ende-zu-Ende Verschlüsselung.			<b>X</b>
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des WhatsApp Business API Clients. WhatsApp Nachrichtendatenbank des WhatsApp Business API Clients. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.	<b>X</b>	<b>X</b>	
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des Flexperto Omni-Channel-Messenger. WhatsApp Nachrichtendatenbank des Flexperto Omni-Channel-Messengers. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.	<b>X</b>		

Option 2: Datenverarbeitung über Subdienstleister Twilio Inc., verifizierter WhatsApp Business Solution Provider

Daten / Subdienstleister	Velia.net	Twilio	WhatsApp
Serverstandort	Deutschland	USA	USA
WhatsApp Metadaten Telefonnummer Sender und Empfänger, Datum	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
WhatsApp Nachrichten in Transit Zustellung der Nachrichten, Speicherung bis Zustellung, max. 30 Tage. WhatsApp hat keine technische Möglichkeit den Inhalt der Nachrichten auszulesen aufgrund Ende-zu-Ende Verschlüsselung.			<b>X</b>
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des WhatsApp Business API Clients. WhatsApp Nachrichtendatenbank des WhatsApp Business API Clients. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.		<b>X</b>	
WhatsApp Nachrichten in verschlüsselter Datenbank des Flexperto Omni-Channel-Messenger. WhatsApp Nachrichtendatenbank des Flexperto Omni-Channel-Messengers. Speicherung bis Löschung gem. Löschroutine.	<b>X</b>		