MIYON

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

gemäß Art. 28 DSGVO

Version 1.2 · Stand: 18.08.2026

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag wird geschlossen zwischen der

Miyon AG

Im Duxer 42, 9494 Schaan, Liechtenstein,

registriert im Handelsregister Liechtenstein unter der Registernummer FL-0002.751.913-7,

gesetzlich vertreten durch
Herrn Mathias Maierhofer.

– im Folgenden „MIYON“ genannt –

und

dem Endkunden (Anschrift und Vertretungsbefugnis laut Placetel Endkundenvertrag)

– im Folgenden „Kunde“ genannt –

ABSCHNITT 1 - ALLGEMEINES

Artikel 1
Zweck und Anwendungsbereich

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag regelt die datenschutzrechtlichen Pflichten zwischen MIYON und dem Kunden soweit MIYON personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung und dem Betrieb der KI-basierten Plattform „miyon-plattform“ bzw. des Produktes Placetel AI verarbeitet. Der Kunde nutzt die Dienste von MIYON im Rahmen eines über die Placetel GmbH (Lothringer Straße 56, 50677 Köln, Deutschland) vermittelten bzw. angebahnten Vertragsverhältnisses; diese Anlage regelt die Auftragsverarbeitung im Zusammenhang mit den von MIYON erbrachten Leistungen.

Artikel 2
Begriffsbestimmungen / Anbieter

(1) Werden in diesem Vertrag Begriffe verwendet, die in Art. 4 DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) definiert sind, haben diese dieselbe Bedeutung wie in der genannten Verordnung.

(2) Dieser Vertrag ist unter Berücksichtigung der Bestimmungen der DSGVO auszulegen.

(3) Dieser Vertrag darf nicht in einer Weise ausgelegt werden, dass er im Widerspruch zu den Rechten und Pflichten gemäß der DSGVO steht.

(4) Placetel ist weder Anbieter i.S.d. Art. 3 Nr. 3 VO (EU) 2024/1689 (KI-VO) noch Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DSGVO; alleiniger Anbieter der „miyon-plattform" und alleiniger Auftragsverarbeiter ist MIYON.

ABSCHNITT 3 – PFLICHTEN VON MIYON

Artikel 3
Sicherheit der Verarbeitung

(1) MIYON ergreift mindestens die in Anhang II aufgeführten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Dies umfasst den Schutz der Daten vor einer Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu den Daten führt (im Folgenden „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“). Bei der Beurteilung des angemessenen Schutzniveaus tragen die Parteien dem Stand der Technik, den Implementierungskosten, der Art, dem Umfang, den Umständen und den

Zwecken der Verarbeitung sowie den für die betroffenen Personen verbundenen Risiken Rechnung.

(2) MIYON gewährt seinem Personal nur insoweit Zugang zu den personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Verarbeitung sind, als dies für die Durchführung, Verwaltung und Überwachung dieses Vertrages unbedingt erforderlich ist. MIYON gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der erhaltenen personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

(3) Falls personenbezogene Daten, die von MIYON gemäß diesem Vertrag verarbeitet werden, verletzt werden, ergreift MIYON geeignete Maßnahmen zur Behebung der Verletzung und zur Minderung der nachteiligen Auswirkungen. MIYON informiert den Kunden unverzüglich über die Verletzung, sobald MIYON davon Kenntnis erlangt hat. Die Benachrichtigung enthält Informationen zu einer Kontaktstelle (alternativ die im Supportprozess definierten Kanäle), die weitere Informationen bereitstellt, eine Beschreibung der Art der Verletzung (einschließlich der Kategorien und der ungefähren Anzahl der betroffenen Personen und personenbezogener Datensätze), der voraussichtlichen Auswirkungen und der Maßnahmen, die zur Behebung der Verletzung ergriffen oder vorgeschlagen wurden, einschließlich Maßnahmen zur Minderung möglicher nachteiliger Auswirkungen. Wenn nicht alle Informationen gleichzeitig übermittelt werden können, enthält die erste Benachrichtigung die verfügbaren Informationen, und weitere Informationen werden ohne unangemessene Verzögerung nachgereicht, sobald sie verfügbar sind.

(4) MIYON arbeitet mit dem Kunden zusammen und unterstützt ihn bei der Erfüllung seiner Pflichten gemäß der DSGVO, insbesondere bei der Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde und die betroffenen Personen, unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Informationen, die MIYON zur Verfügung stehen. Die Kommunikation erfolgt über die Kontaktstellen gemäß Anhang 1 bzw. über die im Supportprozess definierten Kanäle.

(5) Zusätzlich unterstützt MIYON den Kunden bei Datenschutz-Folgenabschätzungen oder Anfragen von Aufsichtsbehörden im erforderlichen Umfang.

Artikel 4
Betroffenenrechte

(1) MIYON setzt den Kunden unverzüglich über jeden Antrag einer betroffenen Person in Kenntnis. MIYON beantwortet diese Anfrage nicht selbst, es sei denn, der Kunde hat ihn dazu ermächtigt.

(2) Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten arbeitet MIYON eng mit dem Kunden zusammen, um ihn angemessen zu unterstützen, damit dieser seinen Verpflichtungen gemäß Artikel 33 und 34 der DSGVO nachkommen kann. Dabei berücksichtigt MIYON die Art der Verarbeitung sowie alle ihm zur Verfügung stehenden Informationen.

ABSCHNITT 4 – RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN

Artikel 5
Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat für eine rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu sorgen, insbesondere hat der Kunde den betroffenen Personen Informationen über die Datenverarbeitung zur Verfügung zu stellen sowie eventuelle Einwilligungen (z. B. bei Aufzeichnungen/Transkripten) einzuholen.

(2) Der Kunde hat ferner für die Einhaltung von Aufbewahrungs- und Löschfristen in seiner Verantwortungssphäre zu sorgen sowie für die Konfiguration der Dienste (z. B. Routing, Integrationen).

(3) Der Kunde ist zudem verantwortlich für die Erteilung von Weisungen und Bereitstellung erforderlicher Informationen.

Artikel 6
Weisungsrecht des Kunden

(1) MIYON verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden. Weisungen erfolgen regelmäßig durch die Nutzung/Konfiguration der Leistungen (Self-Service-Portal/Administrationsoberfläche/miyon Portal) sowie durch Support-Tickets.

(2) MIYON wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn er der Auffassung ist, dass eine vom Kunden erteilte Weisung gegen die DSGVO oder geltende Datenschutzbestimmungen verstößt.

(3) MIYON informiert den Kunden unverzüglich, wenn er diese Anweisungen nicht befolgen kann.

ABSCHNITT 5 – UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

Artikel 7
Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Kunde genehmigt Miyon AG gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO den Einsatz der in Anhang 3 genannten Unterauftragsverarbeiter.

(2) Änderungen der Unterauftragsverarbeiter (Hinzufügen von oder Ersatz von Unterauftragsverarbeitern) teilt MIYON dem Kunden in Textform mit; der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen aus wichtigem, sachlich begründetem Grund widersprechen.

(3) Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist, gilt die Zustimmung als erteilt. Bei berechtigtem Widerspruch wird MIYON nach Möglichkeit eine zumutbare Alternative anbieten, andernfalls kann der Kunde außerordentlich kündigen, sofern ihm ein Festhalten an den Vertrag unzumutbar ist.

(4) Beauftragt MIYON einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten (im Auftrag des Kunden), so muss diese Beauftragung im Wege eines Vertrags erfolgen, der dem Unterauftragsverarbeiter im Wesentlichen die gleichen Datenschutzpflichten auferlegt wie MIYON gemäß diesem Vertrag.

ABSCHNITT 5 – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 8
Rückgabe und Löschung

(1) Nach Beendigung dieses Vertrages löscht MIYON nach Wahl des Kunden alle im Auftrag des Kunden verarbeiteten personenbezogenen Daten und bescheinigt dem Kunden, dass dies geschehen ist, oder gibt alle personenbezogenen Daten dem Kunden zurück und löscht vorhandene Kopien, es sei denn, gesetzliche Aufbewahrungspflichten verpflichten MIYON zur Aufbewahrung der Daten. Bis zur Löschung oder Rückgabe der Daten gewährleistet MIYON weiterhin die Einhaltung dieses Vertrages.

(2) Backups werden im Rahmen von Backup-Retention-Zyklen überschrieben.

Artikel 9
Nachweis

(1) Die Parteien müssen die Einhaltung dieses Vertrages nachweisen können. MIYON ist insbesondere dazu verpflichtet, Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Kunden durchgeführt werden, angemessen zu dokumentieren.

(2) MIYON stellt dem Kunden die zur Prüfung der Einhaltung dieses Vertrages erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Artikel 10
Audits

(1) MIYON unterstützt die Überprüfung der Verarbeitungstätigkeiten, die unter diesen Vertrag fallen.

(2) Der Kunde hat die Möglichkeit, das Audit entweder selbst durchzuführen oder einen unabhängigen Prüfer damit zu beauftragen. Dabei können auch Inspektionen an den physischen Standorten von MIYON oder in dessen Räumlichkeiten vorgenommen werden. Die Audits werden mit angemessener Vorankündigung durchgeführt.

(3) Audits erfolgen unter Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowie gegen Kostenerstattung, sofern kein Auditgrund durch MIYON zu vertreten ist.

Dieser AVV wurde elektronisch abgeschlossen und bedarf daher keiner eigenständigen Unterschrift durch MIYON oder den Endkunden.

Anhang 1

A. Liste der Parteien

Datenimporteur

Name	Miyon AG
Anschrift	Im Duxer 42, 9494 Schaan, Liechtenstein
Datenschutz-Kontaktdaten	privacy@miyon.ai Meldungen von Datenschutz- / Sicherheitsvorfällen erfolgt an diese eMail-Adresse oder über den Supportkanal gemäß Leistungsbeschreibung/Supportprozess oder an Dr. Kilian Schmidt, Kertos GmbH, Brienner Strasse 41, 80333 München, Deutschland — dsb@kertos.io
Tätigkeit	Bereitstellung, Betrieb, Wartung und Support der KI-basierten Self-Service-Plattform „miyon plattform“ als Produktbestandteil von Placetel AI; Placetel nimmt in Bezug auf die in diesem AVV geregelten Verarbeitungstätigkeiten keine Rolle als Anbieter/Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter ein sondern vermittelt nur den Service als Agent.
Rolle	Auftragsverarbeiter

Datenexporteur

Name	Unterschriftsberechtigter laut Kundenvertrag
Anschrift	Anschrift des Kunden laut Kundenvertrag
Kontaktdaten	des Unterschriftsberechtigen aus dem Kundenvertrag
Rolle	Funktionsbezeichnung des Unterschriftsberechtigten aus dem Kundenvertrag

B. Beschreibung der Datenübermittlung

Kategorien betroffener Personen, deren personenbezogene Daten übermittelt werden:

Die tatsächlichen Kategorien betroffener Personen sind immer abhängig vom Design des Workflows für den AI Sprachassistenten durch den Kunden; es können insbesondere folgende Kategorien betroffen sein:

- Kunden, Interessenten, Geschäftspartner und Beschäftigte des Kunden
- Anrufer und Gesprächspartner (Telefonie)

Kategorien der übermittelten personenbezogenen Daten:

Die tatsächlichen Kategorien der übermittelten personenbezogenen Daten sind immer abhängig von dem Design des Workflows für den AI Sprachassistenten durch den Kunden; es können insbesondere folgende Kategorien betroffen sein:

- Stammdaten (Name, Unternehmen), Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail), Mitarbeiterdaten (Vorname, Nachname, E-Mail, Telefonnummer), Vertragsdaten (Vertragsnummer, Vertragsdatum, Vertragsparteien, Laufzeit), Kommunikationsinhalte und Metadaten (Gesprächsdaten, Transkripte, Zeitstempel), Nutzungs- und Protokolldaten (Logfiles, Konfigurationen, Agenten-Workflows) – die tatsächlichen Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten sind immer direkt abhängig vom dem Design des Workflows für den AI Sprachassistenten.

Art der Verarbeitung

Erheben, Speichern, Strukturieren, Auslesen, Übermitteln, Löschen

Zweck(e) der Datenübermittlung und Weiterverarbeitung

- Bereitstellung, Betrieb, Wartung und Support der KI-basierten Self-Service-Plattform „miyon Plattform“ / Placetel AI
- Erbringung der vertraglich vereinbarten KI- und Kommunikationsfunktionen.

Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden

Laufzeit des jeweiligen Endkundenvertrages sowie gesetzliche Aufbewahrungsfristen; anschließend Löschung/ Rückgabe gemäß Artikel 8.

C. Zuständige Aufsichtsbehörde

Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein
Kirchstrasse 8
Postfach 684
FL-9490 Vaduz
Liechtenstein

Anhang 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) für die B2B-Nutzung der miyon-plattform im Rahmen von Placetel AI

Diese TOMs gelten für die Verarbeitung personenbezogener Daten bei Bereitstellung, Betrieb, Wartung und Support der KI-basierten miyon-plattform, die in das Produkt „Placetel AI“ integriert ist. Sie sind am Vertragszweck ausgerichtet, nämlich der Erbringung der vertraglich vereinbarten KI- und Kommunikationsfunktionen, und folgen einem risikobasierten Ansatz nach Art. 32 DSGVO mit regelmäßiger Wirksamkeitsprüfung und Anpassung an den Stand der Technik. -Diese TOMs gelten ausschließlich für MIYON; Placetel hat im Rahmen dieser TOMs keinen systemseitigen Standardzugriff auf personenbezogene Daten aus der miyonplattform.

II. Sicherheitsorganisation und Governance

MIYON unterhält eine dokumentierte Informationssicherheits- und Datenschutz-Governance mit klar zugewiesenen Rollen, Richtlinien (einschließlich Zugriffs-, Change- und Incident-Prozessen) und regelmäßigen Reviews. Die Auswahl, Umsetzung und fortlaufende Überprüfung der TOMs erfolgen strukturiert risikobasiert; wesentliche Änderungen werden vor Produktivsetzung bewertet. Der Zugang zu personenbezogenen Daten ist auf das für die Vertragserfüllung notwendige Personal beschränkt; befugte Personen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet oder unterliegen einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht.

III. Identitäts- und Zugriffsmanagement

Der Zugang zur Anwendung, zur Administrationskonsole und zur Infrastruktur folgt einem Rollen- und Rechtekonzept nach dem Need-to-know-Prinzip; privilegierte Zugriffe werden, soweit technisch möglich, mit Mehrfaktor-Authentifizierung abgesichert und stets protokolliert. Notfallzugänge sind gesondert geschützt und besonders überwacht; Berechtigungen werden regelmäßig rezertifiziert.

IV. Netz- und Systemsicherheit

Produktivsysteme sind segmentiert und isoliert, einschließlich getrennt geführter Bereiche für Frontend, Backend und Datenbanken. Es gelten restriktive Default-Deny-Regeln und sichere Cloud-Konfigurationen, gehärtete Systembaselines mit Deaktivierung unnötiger Dienste sowie Schutz vor automatisierten Angriffen und Anomalie-Monitoring.

V. Übermittlungs- und Speicherverschlüsselung; Schlüsselmanagement

Alle externen und internen Übertragungen personenbezogener Daten sind mit passender Transportverschlüsselung abgesichert; Schnittstellen sind nach dem Minimalprinzip authentifiziert und autorisiert. Ruhende Daten werden nach Stand der Technik verschlüsselt; kryptografische Schlüssel und Secrets werden in geeigneten Diensten verwaltet, rollenbasiert beschränkt und regelmäßig rotiert bzw. widerrufen.

VI. Protokollierung, Monitoring und Eingabekontrolle

Sicherheitsrelevante Ereignisse (etwa Logins, Rechte- und Konfigurationsänderungen) werden zentral protokolliert; der Zugriff auf Protokolle ist beschränkt und es bestehen manipulationserschwerende Maßnahmen. Aufbewahrungsfristen sind risikoorientiert festgelegt; ein durchgängiges Monitoring mit Alerting auf Anomalien und Verfügbarkeitsereignisse ist etabliert.

VII. Verfügbarkeit, Backup und Wiederherstellbarkeit

Die Verfügbarkeit, Performance und Fehlerquoten produktiver Systeme werden überwacht; Alarmierungs- und Eskalationswege sind festgelegt. Backups werden regelmäßig und verschlüsselt erstellt; Wiederherstellungsprozesse sowie Notfall- und Wiederanlaufverfahren (BCP/DR) sind dokumentiert und werden angemessen getestet.

XIV. Audit und Nachweis

MIYON dokumentiert die im Auftrag durchgeführten Verarbeitungstätigkeiten in dem für den Nachweis der Einhaltung erforderlichen Umfang und stellt die nötigen Informationen bereit. Der Kunde kann Audits selbst oder durch unabhängige Prüfer mit angemessener Vorankündigung durchführen lassen; dabei sind Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren und Kostenregelungen zu beachten, sofern kein von MIYON zu vertretender Anlass besteht.

Diese TOMs sind Bestandteil des Auftragsverarbeitungsvertrags für die Nutzung der miyon-plattform im Rahmen von Placetel AI und werden entsprechend der Risikolage, rechtlicher Anforderungen und technologischer Entwicklungen fortlaufend überprüft und bei Bedarf angepasst. Wesentliche sicherheits- oder rechtsbedingte Funktionsänderungen werden im üblichen Release-Prozess kommuniziert.

Anhang 2 – Aktuelle Liste sämtlicher Unterauftragsverarbeiter

Der Verantwortliche hat mit der Vertragsunterschrift die Inanspruchnahme folgender Unterauftragsverarbeiter genehmigt. Optionale Unterauftragsverarbeiter werden nur bei aktiver Buchung / Integration der entsprechenden Funktionen / Dienste durch den Kunden im Zuge des Designs der Workflows für die Voicebots eingebunden.

Unterauftrags-verarbeiter	Zweck der Verarbeitung	Sitz des Partners	Ort der Verarbeitung
Standard-Subprozessoren			
Google Ireland Limited	Cloud-Infrastruktur für Hosting der Anwendung, Datenbanken und Datei-speicher.	Irland	Deutschland und Niederlande
Twilio Ireland Limited	Telefonnummern, Sprachrouting, Anrufsteuerung und SMS, wenn von MIYON bereitgestellte Telefonie gewählt wird.	Irland	Irland; das Routing kann vom Ziel und Netzbetreiber abhängen
Microsoft Ireland Operations Limited	Grosse Sprachmodelle, Sprache-zu-Text und Text-zu-Sprache, wenn der Microsoft-Stack gewählt wird.	Irland	Irland / EU gemäß der konfigurierten Serviceregion

Unterauftrags-verarbeiter	Zweck der Verarbeitung	Sitz des Partners	Ort der Verarbeitung
Standard-Subprozessoren			
OpenAI Ireland Ltd.	Alternative grosse Sprachmodelle, Sprache-zu-Text und Text-zu-Sprache, wenn OpenAI gewählt wird Alternative grosse Sprachmodelle, Sprache-zu-Text und Text-zu-Sprache, wenn OpenAI gewählt wird.	Irland	Standardmässig USA / EU auf Anfrage, soweit technisch verfügbar und vereinbart
LiveKit	Infrastruktur für Echtzeitkommunikation	USA	EU-Region für den konfigurierten Dienst
PostHog, Inc.	Produktanalyse der Plattform einschließlich Nutzungs- und Ereignisdaten.	USA	EU-Region Frankfurt)

Unterauftrags-verarbeiter	Zweck der Verarbeitung	Sitz des Partners	Ort der Verarbeitung
optionale Subprozessoren			
ElevenLabs Inc.	(Synthetische Sprache / Text-zu-Sprache	USA	EU-Region, soweit entsprechend konfiguriert
Soniox, Inc.	Automatische Spracherkennung	USA	EU-Region, soweit entsprechend konfiguriert
Cal.com, Inc. unter Nutzung von cal.eu	Automatisierte Terminvereinbarung	USA	EU
Meta Platforms Ireland Ltd.	WhatsApp-Integration	Irland	Kann abhängig von der Dienstarchitektur und den Übermittlungsgarantien von Meta die USA umfassen
Meetergo GmbH	Automatisierte Terminvereinbarung	Deutschland	Deutschland
Calendly LLC Calendly LLC	Automatisierte Terminvereinbarung	USA	USA und EU/Irland abhängig von der Konfiguration

Für das Microsoft-365-Konto des Kunden zuständige Microsoft-Gesellschaft	Outlook-Kalenderintegration über vom Kunden autorisiertes OAuth	abhängig vom Kundenkonto; bei EU-Konten grundsätzlich Microsoft Ireland Operations Limited	Gemäss Mandanten- und Kontoregion des Kunden
n8n GmbH	Workflow-Automatisierung	Deutschland	Deutschland / EU

Abkürzungen

- EU-U.S. DPF = EU-U.S. Data Privacy Framework
- EU-SCCs = EU-Standardvertragsklauseln
- BCR = Binding Corporate Rules (Verbindliche interne Datenschutzvorschriften)
- DSGVO — Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679)
- TOM — Technische und organisatorische Maßnahmen