VOXR

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

zur Nutzung des VHS SmartChat - KI-Kursberatung für Volkshochschulen

Auf DSGVO-Konformität ausgelegt
Stand: November 2026 · Abrufbar unter: voxr.com/avv-smartchat

Vorab wichtig: Der VHS SmartChat ist auf größtmögliche Datensparsamkeit ausgelegt. Es werden keine IP-Adressen gespeichert, keine Cookies gesetzt und kein Tracking durchgeführt. Gleichwohl können die von Websitebesuchern frei eingegebenen Chat-Eingaben personenbezogene Daten enthalten, da Besucher in ihren Suchanfragen persönliche Angaben machen können. Dieser AVV regelt die Verarbeitung dieser sowie weiterer personenbezogener Daten im Rahmen der Kursberatung und Buchungsanbindung.

1. Grundsätzliches

(1) Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) bestimmt die Rechte und Pflichten für den Fall der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des VHS SmartChat. Er gilt vom Moment des Abschlusses des Nutzungsvertrags bis zum Ende des Nutzungsvertrags. Bei Verlängerung des Nutzungsvertrags verlängert sich dieser AVV ebenfalls.

(2) Die Parteien sind die Parteien des Nutzungsvertrags: Die Volkshochschule als Verantwortlicher und VOXR (Tim Schlüter, Einzelunternehmen) als Verarbeiter.

2. Rollen

(1) Für diesen Vertrag übernimmt VOXR die Rolle des Verarbeiters (Auftragsverarbeiter), die Volkshochschule die Rolle des Verantwortlichen (Datenverantwortlicher), so wie in der DSGVO bestimmt.

3. Gegenstand und Dauer des Vertrages

(1) Die Parteien schließen diesen Vertrag zum Zwecke des Betriebs eines KI-gestützten Kursberatungssystems (VHS SmartChat) auf der Website der Volkshochschule. Der SmartChat ermöglicht es Websitebesuchern, Fragen zum Kursangebot zu stellen und passende Kurse mit Informationen zu Zeiten, Preisen und Verfügbarkeit zu erhalten.

(2) Es besteht Einvernehmen darüber, dass der Auftrag zur personenbezogenen Datenverarbeitung auf folgende Szenarien beschränkt ist:

- Die Verarbeitung von Kursdaten der Volkshochschule, einschließlich Kursnamen, Beschreibungen, Zeiten, Preise und Verfügbarkeit, zum Zwecke der Kursberatung.
- Die Anzeige von Dozentennamen im Rahmen der Kursberatung (ohne Speicherung bei VOXR, siehe Abschnitt 4).
- Die optionale Speicherung von Dozentendaten (Name, Vorname, zugeordnete Kurse) zum Zwecke einer Dozenten-Suchfunktion, sofern von der Volkshochschule gewünscht und vereinbart.
- Die Weiterleitung von personenbezogenen Daten (Name, E-Mail, Telefon), die Websitebesucher im Chat zum Zwecke einer Kursbuchung oder eines Verwaltungsanliegens eingeben, an die Volkshochschule. Eine Speicherung bei VOXR erfolgt nur im Rahmen von Abschnitt 8 Absatz 2.
- Die Verarbeitung von Chatverläufen zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Systems. Chatverläufe werden datensparsam und ohne Identifikatoren (keine IP-Adressen, keine Cookies) gespeichert und nach dem gestaffelten Löschkonzept in Abschnitt 8 gelöscht. Da Besucher frei formulierte Eingaben machen, können diese personenbezogene Daten enthalten.

4. Art der Daten / Betroffene

(1) Die von der Datenverarbeitung betroffenen Personen sind:

- Websitebesucher der Volkshochschule, die den SmartChat nutzen.

- Dozentinnen und Dozenten der Volkshochschule, deren Namen im Rahmen der Kursberatung angezeigt werden.

(2) Die erhobenen und verarbeiteten Datenarten sind:

- Kursdaten: Kursnamen, Kursnummern, Beschreibungen, Zeiten, Orte, Preise, Verfügbarkeit, Fachbereiche. Diese Daten werden im Kurskatalog-Cache von VOXR gespeichert und täglich automatisch aktualisiert.
- Dozentendaten (Anzeige): Namen von Dozentinnen und Dozenten werden aus dem Kurskatalog der Volkshochschule ausgelesen und im Chat angezeigt, jedoch nicht separat bei VOXR gespeichert.
- Dozentendaten (optional, Suchfunktion): Sofern die Volkshochschule eine Durchsuchbarkeit nach Dozenten wünscht, werden Name, Vorname und zugeordnete Kurse der Dozenten zum Zwecke der Vertragserfüllung bei VOXR gespeichert und verarbeitet. Diese optionale Speicherung wird gesondert zwischen den Parteien vereinbart.
- Buchungsdaten (Durchleitung): Sofern Websitebesucher im Chat personenbezogene Daten zum Zwecke einer Buchung oder eines Verwaltungsanliegens eingeben (z.B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), werden diese Daten an die Volkshochschule übermittelt, je nach Anbindung als Warenkorb-Verweis auf das Buchungssystem der Volkshochschule oder als E-Mail an die von der Volkshochschule benannte Adresse. VOXR fungiert hierbei ausschließlich als technischer Vermittler; für eine etwaige Kopie bei E-Mail-Übermittlung gilt Abschnitt 8 Absatz 2.
- Chatverläufe: Die im Chat eingegebenen Fragen und die generierten Antworten werden ohne Identifikatoren gespeichert (weder IP-Adressen noch andere technische Kennungen werden erhoben), wodurch eine Zuordnung zu einer Person durch VOXR erheblich erschwert wird. Da die Eingaben frei formuliert sind, können sie personenbezogene Daten enthalten, sofern Besucher solche Angaben machen. Die Speicherung und Löschung erfolgt nach dem gestaffelten Löschkonzept in Abschnitt 8.

5. Umfang / Weisungsbefugnis

(1) Der Vertrag steht auf der Grundlage des abgeschlossenen Nutzungsvertrages und kommt nur mit ihm zustande.

(2) Weisungen zur Verarbeitung von Daten werden durch den Verantwortlichen mittels der zur Verfügung gestellten Konfigurationsoberfläche ausgeführt. Dies betrifft insbesondere die Aktivierung oder Deaktivierung der Dozenten-Suchfunktion sowie die Konfiguration der Buchungsanbindung.

(3) Die Kurssuche, Kursberatung und Antwortgenerierung erfolgen automatisch durch KI-Algorithmen. VOXR wirkt auf die Datenverarbeitung einzelner Chatverläufe nicht durch Menschenhand ein.

6. Pflichten des Verantwortlichen

(1) Der Verantwortliche hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden, insbesondere die der DSGVO, das Persönlichkeitsrecht und das Wettbewerbsrecht.

(2) Der Verantwortliche stellt sicher, dass die an VOXR übermittelten Kursdaten (einschließlich ggf. enthaltener Dozentennamen) rechtmäßig erhoben wurden und deren Veröffentlichung auf der Website der Volkshochschule zulässig ist.

(3) Sofern die optionale Dozenten-Suchfunktion aktiviert wird, stellt der Verantwortliche sicher, dass die betroffenen Dozentinnen und Dozenten über die Verarbeitung ihrer Daten informiert sind und die erforderlichen Rechtsgrundlagen vorliegen.

(4) Für gesetzliche Verstöße, die aus einer nicht zeitgerechten oder unterlassenen Löschung resultieren, kann VOXR keine Haftung übernehmen.

7. Pflichten des Verarbeitenden

(1) VOXR stellt sicher, dass die Datenverarbeitung unverzüglich und nur nach den Regeln der vereinbarten Algorithmen durchgeführt wird.

(2) VOXR sorgt dafür, dass Löschungen in der Datenbank endgültig sind.

(3) VOXR hält zur Datensicherung Backups für maximal 30 Tage vor und stellt sicher, dass auch diese Sicherungen nach Ablauf von spätestens 30 Tagen gelöscht werden.

(4) VOXR setzt als Unterverarbeiter ein:

- Hetzner GmbH, Gunzenhausen, Deutschland - als Rechenzentrum für dedizierte Server zum Betrieb des VHS SmartChat. Serverstandort: Deutschland.
- Dominic Pratt - als externer Server-Administrator.
- OpenAI, L.L.C., San Francisco, CA, USA - als KI-Dienstleister für die Verarbeitung natürlicher Sprache (Kurssuche, Antwortgenerierung, Übersetzungen) sowie für die Spracheingabe und die Sprachausgabe (Vorlesen). Es wird die Programmierschnittstelle (API) von OpenAI genutzt; die übermittelten Eingaben werden von OpenAI nicht zum Training der Modelle verwendet und nur kurzzeitig zur Missbrauchserkennung vorgehalten. An OpenAI werden die Suchanfragen der Websitebesucher sowie Kursdaten übermittelt; da die Suchanfragen frei formuliert sind, können sie personenbezogene Daten enthalten. Bei der Live-Spracheingabe (Umwandlung der Sprache in Text schon während des Sprechens) und im Sprachmodus (gesprochenes Gespräch mit dem Chat) baut der Browser des Websitebesuchers für die Dauer der Spracheingabe eine direkte Verbindung zu OpenAI auf. Dabei werden die Sprachaufnahme und, technisch bedingt, die IP-Adresse des Endgeräts unmittelbar an OpenAI übermittelt, nicht über die Server von VOXR. Den Aufbau dieser Verbindung vermittelt VOXR mit einem kurzlebigen Zugangsschlüssel; die Sprachaufnahme selbst erhält und speichert VOXR dabei nicht. Bei der übrigen Spracheingabe und beim Vorlesen läuft die Übermittlung über die Server von VOXR. Die Übermittlung in die USA ist über das EU-US Data Privacy Framework abgesichert, dem OpenAI beigetreten ist; ergänzend gelten die EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) gemäß dem mit OpenAI geschlossenen Data Processing Agreement.
- Anthropic, PBC, San Francisco, CA, USA - als KI-Dienstleister für die Verarbeitung natürlicher Sprache, je nach Einstellung der Volkshochschule als regulär eingesetzter Dienstleister oder als Ausweich-Dienstleister, wenn der primäre KI-Dienstleister nicht verfügbar ist. Es wird die Programmierschnittstelle (API) von Anthropic genutzt; die übermittelten Eingaben werden von Anthropic nicht zum Training der Modelle verwendet. An Anthropic können die Suchanfragen der Websitebesucher sowie Kursdaten übermittelt werden; da die Suchanfragen frei formuliert sind, können sie personenbezogene Daten enthalten. Die Übermittlung in die USA erfolgt auf Grundlage geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO (EU-Standardvertragsklauseln) im Rahmen der Datenverarbeitungsbedingungen des Anbieters.
- Google Ireland Limited, Dublin, Irland - als Dienstleister für die Adressvervollständigung bei einer Buchung im Chat (Google Maps Platform). Übermittelt wird dabei nur die vom Websitebesucher eingegebene Anschrift, um Postleitzahl und Ort vorzuschlagen; die Anfrage stellt der Server von VOXR, der Browser des Websitebesuchers ist mit Google nicht verbunden. Soweit dabei Daten an Google LLC in den USA übermittelt werden, ist dies über das EU-US Data Privacy Framework abgesichert; ergänzend gelten die EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO).
- DeepL SE, Köln, Deutschland - als Dienstleister für optionale maschinelle Übersetzungsfunktionen.

Mit allen Unterverarbeitern bestehen AVV einschließlich TOM nach DSGVO. Unterverarbeiter sind von VOXR auf mindestens gleichwertige Datenschutzpflichten verpflichtet wie VOXR gegenüber dem Verantwortlichen.

(5) Der Einsatz weiterer Unterverarbeiter ist nur möglich, sofern VOXR den Verantwortlichen über jede beabsichtigte Änderung informiert und die erforderlichen Vereinbarungen gemäß Art. 28 Abs. 4 DSGVO geschlossen werden.

(6) Den mit personenbezogenen Daten Befassten sind die datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt. Sie werden darin regelmäßig geschult.

(7) Im Zusammenhang mit der beauftragten Verarbeitung unterstützt der Verarbeiter den Verantwortlichen bei der Erfüllung seiner Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO.

(8) Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (Datenpanne) gemäß Art. 33 DSGVO benachrichtigt VOXR den Verantwortlichen unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntwerden des Vorfalls, damit der Verantwortliche die gesetzliche 72-Stunden-Meldefrist gegenüber der Aufsichtsbehörde einhalten kann.

(9) VOXR stellt dem Verantwortlichen auf Antrag alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung von Art. 28 DSGVO zur Verfügung und ermöglicht Prüfungen und Inspektionen.

(10) Soweit gesetzlich verpflichtet, bestellt der Verarbeiter eine fachkundige und zuverlässige Person als Beauftragten für den Datenschutz.

(11) Die Auftragsverarbeitung erfolgt grundsätzlich innerhalb der EU oder des EWR. Ausgenommen sind die Nutzung von OpenAI (USA), die über das EU-US Data Privacy Framework und ergänzend über EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 46 DSGVO abgesichert ist, der Einsatz von Anthropic (USA), der auf Grundlage von EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 46 DSGVO erfolgt, sowie etwaige Übermittlungen im Rahmen der Adressvervollständigung durch Google an Google LLC (USA), die über das EU-US Data Privacy Framework und ergänzend über EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 46 DSGVO abgesichert sind.

(12) VOXR-Server werden ausschließlich in Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland gehostet, mit denen der Verarbeiter einen AVV einschließlich TOM geschlossen hat. Ausgeliefert wird der VHS SmartChat über die Adresse smartchat-widget.voxr.com: Das Chat-Fenster und alle Anfragen daraus laufen über diese Adresse auf diesen Servern in Deutschland. Bereits bestehende Einbindungen über voxr.com laufen ebenfalls auf diesen Servern.

(13) Die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM) sind jederzeit abrufbar unter: voxr.com/tom

8. Besondere Bestimmungen zum VHS SmartChat

(1) **Datensparsamkeit und keine Identifikatoren:** Der VHS SmartChat protokolliert keine IP-Adressen, setzt keine Cookies und führt kein Nutzertracking durch. Es werden keine technischen Identifikatoren erhoben, die eine Zuordnung einer Chat-Session zu einer Person ermöglichen. Ausgenommen ist die direkte Verbindung zu OpenAI bei Live-Spracheingabe und Sprachmodus (Abschnitt 7 Absatz 4): Dabei erhält OpenAI technisch bedingt die IP-Adresse des Endgeräts; VOXR selbst erhebt sie auch dann nicht. Die frei formulierten Chat-Eingaben können gleichwohl personenbezogene Daten enthalten, sofern Besucher solche Angaben machen; sie werden nach dem Löschkonzept in Absatz 6 verarbeitet.

(2) **Buchungsdaten als Durchleitung:** Sofern Websitebesucher im Rahmen einer Buchungsanfrage oder eines Verwaltungsanliegens personenbezogene Daten eingeben, werden diese Daten an die Volkshochschule übermittelt, entweder als Warenkorb-Verweis auf deren Buchungssystem oder als E-Mail an die von der Volkshochschule benannte Adresse. Erfolgt die Übermittlung per E-Mail, kann eine Kopie der Nachricht ausschließlich zum Nachweis der Zustellung im E-Mail-Postausgang von VOXR verbleiben; sie wird auf Weisung der Volkshochschule, spätestens mit Beendigung des Nutzungsvertrags, gelöscht. Im Übrigen werden diese Daten nicht bei VOXR gespeichert. VOXR fungiert ausschließlich als technischer Übermittler.

(3) **Dozentendaten:** Dozentennamen, die im Kurskatalog der Volkshochschule öffentlich zugänglich sind, werden im Chat angezeigt, jedoch nicht separat bei VOXR gespeichert, sofern nicht die optionale Dozenten-Suchfunktion aktiviert ist. Im Falle der Aktivierung werden Name, Vorname und zugeordnete Kurse der Dozenten zum Zwecke der Vertragserfüllung gespeichert und bei Beendigung des Nutzungsvertrags gelöscht.

(4) **Kurskatalog-Cache:** VOXR speichert einen Cache des Kurskatalogs der Volkshochschule, der täglich automatisch aktualisiert wird. Dieser Cache enthält ausschließlich die auf der Website der Volkshochschule öffentlich zugänglichen Kursinformationen. Bei Beendigung des Nutzungsvertrags wird der Cache gelöscht.

(5) **Kein Cookie-Banner erforderlich:** Da der VHS SmartChat keine Cookies setzt und kein Tracking durchführt, ist kein gesonderter Cookie-Banner für den SmartChat erforderlich.

(6) **Gestaffeltes Löschkonzept für Chatverläufe:** VOXR speichert Chatdaten gestaffelt nach Zweck und löscht sie automatisch nach den folgenden Fristen:

- Originale Chatverläufe: maximal eine Woche, danach automatische Löschung.
- Abstrahierte Zusammenfassungen: maximal einen Monat. Diese enthalten nur das Anliegen in allgemeiner, abstrahierter Form (z.B. „Anfrage zu Sprachkursen“) und nicht den Wortlaut der Eingaben.
- Anonyme statistische Auswertungen: dauerhaft. Diese enthalten ausschließlich aggregierte Kennzahlen ohne Bezug zu einzelnen Personen.

9. Salvatorische Klausel

(1) Sollten einzelne Teile dieses Auftragsverarbeitungsvertrages unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

10. Signatur

(1) Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag ist maschinell erstellt und nach DSGVO Art. 28 Abs. 9 auch in diesem elektronischen Format, ohne Unterschrift(en), gültig.