

Zusatzvereinbarung zur Auftragsbearbeitung (AVV)

Gültig ab: Mai 2026

Diese Vereinbarung konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Parteien, die sich aus der Erbringung von Dienstleistungen durch die wwcom AG ergeben, wobei die wwcom AG als Auftragsdatenbearbeiterin fungiert.

1. Gegenstand und Dauer der Bearbeitung

wwcom stellt dem Kunden Telekommunikations-Dienstleistungen sowie zugehörige Services zur Verfügung. Die Dauer dieser Vereinbarung richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrages.

2. Art und Zweck der Bearbeitung

Die Bearbeitung erfolgt ausschliesslich zum Zweck der vertragsgemässen Bereitstellung der Kommunikationsdienste, der Rechnungsstellung, des Supports, der Sicherstellung der Netzsicherheit oder auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden. Dies umfasst insbesondere:

- Die Vermittlung von Sprach-, Chat-, Video- und Datenverbindungen.
- Die Speicherung von Sprach- und Chatnachrichten und Fax-Inhalten.
- Die Erstellung von Verbindungsnachweisen zur Abrechnung.
- Die Verwaltung von Benutzerprofilen und Arbeitsplätzen.

3. Kategorien betroffener Personen und Arten von Personendaten

Der Umfang der Daten umfasst alle Informationen, die im Rahmen der Nutzung der Telefonanlage und damit verbundenen Dienstleistungen anfallen können:

- **Kundendaten/Mitarbeiterdaten:** Name, geschäftliche Adresse, E-Mail-Adresse, Zugangsdaten und zugewiesene Rufnummern der Arbeitsplätze.
- **Verkehrs- und Randdaten:** Rufnummern des Anrufers und Angerufenen, Zeitstempel, Dauer der Verbindung sowie IP-Adressen.
- **Inhaltsdaten:** Audioaufzeichnungen, Gesprächsinhalte, Chat-Verläufe, versendete Dateien und Inhalte von ein- oder ausgehenden Faxen.
- **Standortdaten:** Adressdaten und Koordinaten zur Sicherstellung der Notruffunktionalität.

4. Ort der Datenbearbeitung

wwcom betreibt die eigene Kern-Infrastruktur in der Schweiz. Eine Bearbeitung von Personendaten durch Mitarbeiter und beigezogene Unterauftragnehmer (Anhang B) kann auch im Ausland erfolgen, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen gemäss nDSG erfüllt sind.

5. Pflichten der wwcom

5.1 Weisungsgebundenheit

wwcom bearbeitet Personendaten nur im Rahmen des Vertrages oder gemäss dokumentierten Weisungen des Kunden.

Weisungen sind mindestens in Textform (z.B. E-Mail, Ticket-System) zu erteilen.

wwcom bestätigt den Eingang von Weisungen und informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine Weisung nach ihrer Auffassung gegen anwendbares Datenschutzrecht verstösst. In diesem Fall ist wwcom berechtigt, die Umsetzung der Weisung bis zur Klärung auszusetzen.

5.2 Vertraulichkeit

Alle mit der Bearbeitung befassten Personen sind zur Vertraulichkeit und zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses (Art. 43 FMG) verpflichtet. Diese Pflicht besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit oder des Hauptvertrages fort.

5.3 Sicherheit

wwcom trifft die notwendigen technisch-organisatorischen Massnahmen (TOM) zum Schutz der Daten. Die aktuell gültigen Massnahmen sind in **Anhang A** aufgeführt. wwcom ist berechtigt, diese Massnahmen jederzeit anzupassen, sofern das Sicherheitsniveau dadurch nicht unterschritten wird.

5.4 Unterauftragnehmer

wwcom ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen die in **Anhang B** aufgeführten Unterauftragnehmer beizuziehen. wwcom informiert den Kunden über Änderungen der Unterauftragnehmer (z.B. per E-Mail). Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 14 Tagen nach Benachrichtigung aus wichtigem Grund widersprechen.

Sofern keine einvernehmliche Lösung nach einem berechtigten Widerspruch gefunden werden kann, steht beiden Parteien ein Sonderkündigungsrecht für die betroffenen Dienstleistungen zu.

5.5 Meldepflicht

wwcom informiert den Kunden so rasch wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach Kenntniserlangung, über Verletzungen des Datenschutzes mit Informationen zum Hergang, Umfang und getroffenen Massnahmen.

6. Unterstützung bei Betroffenenrechten

6.1 Weiterleitung von Anfragen

Erhält wwcom Anfragen von betroffenen Personen (z.B. Mitarbeitern des Kunden) zur Ausübung ihrer Datenschutzrechte (Auskunft, Berichtigung, Löschung oder

Datenherausgabe), wird wwcom diese Anfragen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

6.2 Unterstützungspflicht

wwcom unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren dabei, dessen Pflichten gegenüber den betroffenen Personen nachzukommen, insbesondere durch Bereitstellung der notwendigen Informationen oder technischer Unterstützung.

6.3 Kostenvorbehalt

Sofern die Bearbeitung solcher Anfragen einen ausserordentlichen Aufwand verursacht, ist wwcom berechtigt, diesen Aufwand dem Kunden nach vorheriger Absprache zu den geltenden Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

7. Unterstützung bei Datenschutz-Folgeabschätzungen

Sofern der Kunde zur Durchführung einer Datenschutz-Folgeabschätzung verpflichtet ist, unterstützt wwcom den Kunden durch die Bereitstellung der erforderlichen Informationen über die Art der Datenbearbeitung sowie die getroffenen Schutzmassnahmen (TOM).

Die Regelung unter Ziffer 6.3 zur Vergütung des ausserordentlichen Aufwands findet auf diese Unterstützungspflichten entsprechende Anwendung.

8. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist als Verantwortlicher für die Rechtmässigkeit der Datenübermittlung und der Nutzung der Dienste (z.B. Einhaltung von Informationspflichten gegenüber Mitarbeitern bei Audioaufzeichnungen) zuständig.

Der Kunde ist für die fachgerechte Sicherung seiner lokalen Infrastruktur und den Schutz seiner Zugangsdaten verantwortlich.

9. Kontrollrechte

Der Kunde hat das Recht, die Einhaltung der vereinbarten Massnahmen nach angemessener Vorankündigung zu den üblichen Geschäftszeiten zu überprüfen oder durch eine qualifizierte Drittpartei überprüfen zu lassen.

Die Überprüfung ist so durchzuführen, dass der Geschäftsbetrieb der wwcom nicht gestört wird und keine Geschäftsgeheimnisse oder Daten anderer Kunden der wwcom gefährdet werden.

Der Nachweis der Einhaltung kann auch durch Vorlage aktueller Zertifizierungen (z.B. ISO 27001) oder Audit-Berichte erbracht werden.

Die Kosten der Überprüfung trägt der Kunde, sofern nicht eine erhebliche Pflichtverletzung der wwcom nachgewiesen wird.

10. Löschung und Rückgabe von Daten

Nach Beendigung des Vertrages löscht wwcom sämtliche im Auftrag des Kunden bearbeiteten Personendaten, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Der Kunde hat das Recht, vor der Löschung die Herausgabe der Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zu verlangen. Erfolgt keine entsprechende Aufforderung innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende, wird die Löschung durchgeführt.

11. Haftung

Soweit nicht anders vereinbart, gelten für diese AVV die Haftungsbestimmungen des Hauptvertrages. Die Parteien haften gegenüber Dritten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen des nDSG.

12. Änderungen dieser Vereinbarung

wwcom ist berechtigt, diese Vereinbarung sowie deren Anhänge jederzeit anzupassen, sofern dies zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder regulatorische Rahmenbedingungen (insbesondere des nDSG) oder aufgrund technischer Weiterentwicklungen der Dienste erforderlich ist.

Über Änderungen wird der Kunde in Textform (z.B. per E-Mail oder Hinweis im Kundenportal) informiert. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung schriftlich widerspricht.

Anpassungen, die rein der Umsetzung zwingender gesetzlicher Vorgaben dienen und die vertraglichen Pflichten der wwcom nicht wesentlich verringern, können ohne Einhaltung einer Frist und ohne gesonderte Mitteilung umgesetzt werden.

Anhang A: Technisch-Organisatorische Massnahmen (TOM)

Die wwcom AG trifft geeignete technisch-organisatorische Massnahmen, um Personendaten vor unbefugter Bearbeitung, Verlust, Zerstörung oder Veränderung zu schützen.

Die Massnahmen orientieren sich am Stand der Technik, der Art, dem Umfang und Zweck der Bearbeitung sowie an den Risiken für die betroffenen Personen.

1. Zutrittskontrolle

- Physische Sicherung der Rechenzentren durch Zugangskontrollsysteme
- Zutritt nur für autorisiertes Personal
- Protokollierung von Zutritten (wo technisch möglich)

2. Zugangskontrolle (Systemzugriff)

- Personalisierte Benutzerkonten
- Einsatz von starken Authentifizierungsmechanismen (2FA)
- Regelmässige Überprüfung und Deaktivierung nicht mehr benötigter Zugänge

3. Zugriffskontrolle (Datenzugriff)

- Rollen- und Berechtigungskonzept
- Zugriff auf Personendaten nur soweit zur Aufgabenerfüllung erforderlich
- Protokollierung von Zugriffen auf sensible Systeme

4. Weitergabekontrolle

- Verschlüsselung von Datenübertragungen gemäss aktuellem Stand der Technik
- Sicherstellung, dass Daten bei Übermittlung nicht unbefugt gelesen, kopiert oder verändert werden können durch Einsatz von kryptographisch starken Algorithmen und Schlüssellängen

5. Speicherkontrolle

- Trennung von Produktiv-, Test- und Entwicklungssystemen
- Regelmässige Überprüfung der Datenspeicherung
- Data-at-Rest-Verschlüsselung von Datenträgern, die nicht physisch durch Zugangskontrollen geschützt sind

6. Eingabekontrolle

- Nachvollziehbarkeit von Dateneingaben, Änderungen und Löschungen
- Einsatz von Logging- und Monitoring-Systemen

7. Verfügbarkeitskontrolle

- Regelmässige Backups

- Notfall- und Wiederherstellungspläne
- Schutz gegen physische und technische Ausfälle

8. Belastbarkeit der Systeme

- Schutz vor externen Angriffen
- Kapazitäts- und Lastmanagement

9. Trennungsgebot

- Logische oder physische Trennung von Daten verschiedener Kunden
- Trennung von Daten je nach Zweck

10. Vertraulichkeit

- Verpflichtung aller Mitarbeitenden auf Vertraulichkeit
- Schulungen im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit

11. Umgang mit Sicherheitsvorfällen

- Dokumentation und Bewertung von Sicherheitsvorfällen
- Meldung an den Auftraggeber gemäss AVV

12. Überprüfung und Evaluation

- Regelmässige Überprüfung der Wirksamkeit der Massnahmen

Anhang B: Liste der Unterauftragnehmer

Die folgenden Unternehmen unterstützen wwcom bei der Erbringung der Dienstleistungen:

Panaxis GmbH mit Sitz in der Schweiz

Betrieb Websites, Infrastruktur und Softwareentwicklung, insbesondere Kundenportal.

Amazon Web Services EMEA SARL (LU/US-Mutter)

Verwendung von Karten im Rahmen von angezeigten Adressen und Geocoding von Adressen und damit verbundenen Location-Services, ausserdem Text2Speech und ähnlichen Umwandlungsdiensten für zusätzliche optionale Sprachdienstleistungen.

Der Ort der Verarbeitung ist innerhalb der EU und der Schweiz.

Zur Absicherung des US-Hintergrunds gelten die EU-Standardvertragsklauseln (SCCs) inklusive des erforderlichen Schweizer Addendums als vereinbart.

Google Cloud EMEA Limited (IE/US-Mutter)

Verwendung von Text2Speech und ähnlichen Umwandlungsdiensten für zusätzliche optionale Sprachdienstleistungen.

Der Ort der Verarbeitung ist innerhalb der EU und der Schweiz.

Zur Absicherung des US-Hintergrunds gelten die EU-Standardvertragsklauseln (SCCs) inklusive des erforderlichen Schweizer Addendums als vereinbart.