Produktivo GmbH
Max-Planck-Str. 6–8 · 50858 Köln
Tel. 0221 80166-457 · info@produktivo.com

Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)

Fassung vom 10.10.2026

nach Art. 28 DSGVO für den KI-Telefonassistenten (Online-Bestellung)

> **Abschluss bei Online-Bestellung:** Bei einer Bestellung über einen Bestelllink (AGB Teil 1 § 2 Abs. 5) wird dieser AVV in der auf der Bestellseite angegebenen Fassung durch die Zustimmungserklärung des Verantwortlichen vor dem Absenden der Bestellung abgeschlossen (elektronisches Format, Art. 28 Abs. 9 DSGVO). An die Stelle der Angaben zum Verantwortlichen treten die bei der Bestellung angegebenen Unternehmensdaten.

zwischen

dem bei der Bestellung bzw. im Hauptvertrag angegebenen Unternehmen (Firma und Anschrift gemäß Bestellung) – nachfolgend **„Verantwortlicher"** (Auftraggeber) –

und

Produktivo GmbH, Max-Planck-Str. 6–8, 50858 Köln (Amtsgericht Köln, HRB 97613; USt-IdNr. DE322781518) – nachfolgend **„Auftragsverarbeiter"** (Produktivo) –

– gemeinsam „Parteien" –

§ 1 Gegenstand, Grundlage und Dauer

(1) Dieser AVV konkretisiert die datenschutzrechtlichen Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem zwischen ihnen geschlossenen Hauptvertrag (Angebot/Auftragsbestätigung; Leistungen nach den AGB der Produktivo GmbH, insbesondere Teil 3/4/5). Er gilt für alle Verarbeitungen personenbezogener Daten, die Produktivo im Auftrag des Verantwortlichen durchführt.

(2) Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten sowie die Kategorien betroffener Personen ergeben sich aus **Anlage 1** (Leistungs-/Verarbeitungsbeschreibung).

(3) Die Laufzeit dieses AVV entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags. Solange Produktivo Daten des Verantwortlichen verarbeitet, gilt dieser AVV fort.

(4) Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist der Auftraggeber. Er ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung und die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich.

§ 2 Weisungsrecht

(1) Produktivo verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, sofern keine gesetzliche Verpflichtung etwas anderes vorschreibt. Der Hauptvertrag und dieser AVV einschließlich Anlagen stellen die initiale Weisung dar; weitere Weisungen erfolgen in Textform.

(2) Produktivo informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn es der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder andere Datenschutzvorschriften verstößt. Produktivo darf die Ausführung einer

solchen Weisung bis zur Bestätigung oder Änderung aussetzen.

§ 3 Pflichten von Produktivo

(1) **Vertraulichkeit:** Produktivo verpflichtet die zur Verarbeitung befugten Personen auf Vertraulichkeit, soweit sie nicht bereits gesetzlich einer Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

(2) **Datensicherheit:** Produktivo trifft die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO gemäß **Anlage 2** (TOM) und hält diese auf dem Stand der Technik.

(3) **Unterstützung Betroffenenrechte:** Produktivo unterstützt den Verantwortlichen mit geeigneten Maßnahmen bei der Erfüllung von Anträgen betroffener Personen (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch). Wendet sich eine betroffene Person direkt an Produktivo, leitet Produktivo das Anliegen unverzüglich an den Verantwortlichen weiter.

(4) **Unterstützung Sicherheit/Meldepflichten/DSFA:** Produktivo unterstützt den Verantwortlichen bei der Einhaltung der Pflichten nach Art. 32–36 DSGVO (Datensicherheit, Meldung von Verletzungen, Datenschutz-Folgenabschätzung) im erforderlichen Umfang.

(5) **Meldung von Datenschutzverletzungen:** Produktivo meldet dem Verantwortlichen Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntwerden, in Textform – auch soweit Produktivo von einem Unterauftragsverarbeiter darüber informiert wird – und unterstützt bei den Meldungen nach Art. 33, 34 DSGVO.

(6) **Datenschutzkoordination:** Produktivo benennt eine Kontaktstelle für Datenschutzanfragen: Dominic Michels (Geschäftsführer), info@produktivo.com. Produktivo ist nach Art. 37 DSGVO, § 38 BDSG nicht zur Benennung einer*eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet und hat keine*n benannt.

(7) **Keine Nutzung für KI-Training.** Personenbezogene Daten des Verantwortlichen werden weder von Produktivo noch von deren Unterauftragsverarbeitern zum Training, zur Verbesserung oder zur Evaluierung von KI-Modellen verwendet.

§ 4 Unterauftragsverarbeiter

(1) Der Verantwortliche erteilt seine **allgemeine Genehmigung** zum Einsatz von Unterauftragsverarbeitern. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in **Anlage 3** aufgeführt.

(2) Produktivo informiert den Verantwortlichen über beabsichtigte Änderungen (Hinzufügung/Ersetzung) rechtzeitig (mindestens 14 Tage) vorab in Textform. Der Verantwortliche kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund innerhalb dieser Frist widersprechen. **Änderungen bei Unterauftragsverarbeitern eines Plattformanbieters** (Anlage 3) leitet Produktivo unverzüglich nach eigener Kenntnis weiter; ein Widerspruch des Verantwortlichen muss in diesem Fall innerhalb von **zehn Tagen** nach Zugang der Mitteilung in Textform erfolgen, damit Produktivo ihn fristgerecht gegenüber dem Plattformanbieter geltend machen kann. Als Änderung gilt auch die Erweiterung des Einsatzumfangs eines bereits benannten Unterauftragsverarbeiters, insbesondere ein zusätzlicher Verarbeitungsort in einem Drittland. Kann einem berechtigten Widerspruch nicht abgeholfen werden, sind beide Parteien berechtigt, den betroffenen Hauptvertrag mit Wirkung zum Einsatzzeitpunkt des Unterauftragsverarbeiters außerordentlich zu kündigen.

(3) Produktivo verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich auf Datenschutzpflichten, die den Pflichten dieses AVV entsprechen (Art. 28 Abs. 4 DSGVO).

(4) Erfolgt eine Verarbeitung in einem Drittland, stellt Produktivo eine geeignete Transfergrundlage sicher (insb. Angemessenheitsbeschluss/DPF oder EU-Standardvertragsklauseln nebst ergänzenden Maßnahmen).

(5) **Plattformanbieter mit eigenen Unterauftragsverarbeitern.** Setzt Produktivo einen Plattformanbieter ein, der seinerseits weitere Unterauftragsverarbeiter einsetzt (insbesondere die fonio GmbH beim KI-Telefonassistenten), sind deren jeweils aktuelle Liste und Einsatzbedingungen gemäß **Anlage 3** Bestandteil dieses AVV. Kontrollrechte gegenüber solchen weiteren Unterauftragsverarbeitern werden über Produktivo bzw. den Plattformanbieter vermittelt; Inspektionen bei diesen sind mit ihnen abzustimmen.

§ 5 Kontrollrechte und Nachweise

(1) Produktivo stellt dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten aus Art. 28 DSGVO zur Verfügung.

(2) Produktivo ermöglicht Überprüfungen – einschließlich Inspektionen – durch den Verantwortlichen oder eine*n von ihm beauftragte*n Prüfer*in. Der Nachweis kann auch durch Zertifizierungen, Testate oder aktuelle Prüfberichte erbracht werden. Vor-Ort-Prüfungen erfolgen mit angemessener Vorankündigung, während der Geschäftszeiten und ohne unverhältnismäßige Betriebsstörung. Die Kosten einer Überprüfung trägt der Verantwortliche, es sei denn, sie deckt einen erheblichen Verstoß von Produktivo gegen diesen AVV auf. Externe Prüfer*innen sind zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

§ 6 Löschung und Rückgabe nach Vertragsende

(1) Nach Abschluss der Verarbeitungsleistungen löscht Produktivo nach Wahl des Verantwortlichen alle personenbezogenen Daten oder gibt sie zurück und löscht vorhandene Kopien, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht zur Speicherung verpflichtet. Die Löschung wird auf Verlangen in Textform bestätigt.

(2) Bei Lösungen auf der Plattform eines Anbieters (Anlage 3) kann der Verantwortliche seine Daten innerhalb von **30 Tagen** nach Vertragsende exportieren bzw. herausverlangen; trifft er bis dahin keine Wahl, werden die Daten danach gelöscht. Während der Vertragslaufzeit gelten die Standard-Löschfristen nach Anlage 1, soweit nicht abweichend angewiesen.

§ 7 Haftung

Für die Haftung gilt Art. 82 DSGVO. Im Innenverhältnis bleiben die Haftungsregelungen des Hauptvertrags (AGB Teil 1 § 10) unberührt, soweit sie der DSGVO nicht entgegenstehen.

§ 8 Schlussbestimmungen

(1) Bei Widersprüchen zwischen diesem AVV und dem Hauptvertrag gehen in datenschutzrechtlichen Fragen die Regelungen dieses AVV vor.

(2) Es gilt deutsches Recht. Änderungen bedürfen der Textform.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anlage 1 — KI-Telefonassistent (vorausgefüllt für die Online-Bestellung)

Punkt	Angabe
Gegenstand der Verarbeitung	Einrichtung, Konfiguration, Bereitstellung und Betreuung eines KI-Telefonassistenten auf der Plattform der fonio GmbH (fonio.ai) gemäß Leistungsbeschreibung

Punkt	Angabe
Art der Verarbeitung	Entgegennehmen und Führen von Telefongesprächen durch den KI-Assistenten, Sprach-zu-Text-Umwandlung (Transkription), Erstellung von Zusammenfassungen, Speichern, Auslesen, Weiterleiten (z. B. per E-Mail, an Kalender- oder Drittsysteme des Verantwortlichen), Löschen; Einsicht durch Produktivo im Rahmen von Einrichtung, Support und Optimierung
Zweck	Erreichbarkeit und Anliegenaufnahme für den Verantwortlichen gemäß Hauptvertrag
Art der personenbezogenen Daten	Rufnummern und Telefonie-Metadaten; Gesprächsinhalte (Transkripte, Zusammenfassungen), alle Angaben, die Gesprächsteilnehmer selbst einbringen; Kontakt- und Termindaten; Audio-Sprachdaten (Echtzeitverarbeitung; Aufzeichnung nur bei Aktivierung); Konfigurationsdaten und Prompts; Log-Daten; Nutzer- und Zugangsdaten der Mitarbeitenden des Verantwortlichen
Kategorien betroffener Personen	Anrufende und angerufene Personen (insbesondere Kunden und Interessenten des Verantwortlichen), Mitarbeitende, Partner und Lieferanten des Verantwortlichen
Besondere Datenkategorien (Art. 9)	**Nicht vorgesehen.** Die planmäßige Verarbeitung (z. B. Gesundheitsdaten in Praxen) erfordert eine gesonderte Vereinbarung (AGB Teil 4 § 6a Abs. 5). Es findet keine Stimmidentifikation und keine Erstellung von Stimmprofilen statt.
Standard-Löschfristen	Audioaufnahmen (nur falls aktiviert): 30 Tage · Transkripte und Zusammenfassungen: 90 Tage · Dialog-Logs und technische Protokolle: 30 Tage · Telefonie-Metadaten: 6 Monate (jeweils ab Gesprächsende); abrechnungsrelevante Belege nach gesetzlicher Aufbewahrungsfrist
Dauer	Laufzeit des Hauptvertrags zzgl. Export- und Löschphase (§ 6 Abs. 2)

Anlage 2 — Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Maßnahmen von Produktivo (Einrichtung, Betreuung und Support; der Betrieb der Plattform liegt beim Unterauftragsverarbeiter, siehe unten):

- **Zugriffskontrolle:** Zugriff auf die Assistenten und Gesprächsdaten des Verantwortlichen ausschließlich über personengebundene Zugänge im Partnerkonto des Plattformanbieters mit starken Passwörtern; Zugriff nur für Mitarbeitende, die den Verantwortlichen betreuen.
- **Zugangskontrolle interne Systeme:** Die internen Verwaltungs- und Auswertungssysteme von Produktivo sind nur über verschlüsselte Verbindungen (TLS) und mit persönlicher Anmeldung erreichbar; sie laufen auf einem Server in einem Rechenzentrum in Deutschland (Anlage 3).
- **Datensparsamkeit und Pseudonymisierung:** In den internen Systemen speichert Produktivo nur Eckdaten der Gespräche (Zeitpunkt, Dauer, Ergebnis). Anrufernummern werden dort nur als nicht rückrechenbarer Hashwert geführt. Gesprächsinhalte verbleiben auf der Plattform.
- **Geräte und Datenträger:** Verarbeitung nur auf Firmengeräten von Produktivo; keine Speicherung von Daten des Verantwortlichen auf privaten Geräten oder mobilen Datenträgern.
- **Vertraulichkeit:** Mitarbeitende werden schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet (§ 3 Abs. 1).
- **Überprüfung:** Produktivo überprüft die Maßnahmen bei Änderungen der eingesetzten Systeme, mindestens jährlich.

Ergänzend gelten die TOM der Unterauftragsverarbeiter. Für den KI-Telefonassistenten sind dies die technischen und organisatorischen Maßnahmen der fonio GmbH gemäß Anhang 1 des fonio-AVV (u. a. Betrieb in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren, Verschlüsselung at rest/in transit, Berechtigungskonzept mit MFA,

Protokollierung, Penetrationstests, bestellte*r Datenschutzbeauftragte*r) in der jeweils gültigen Fassung (fonio.ai/de/avv; TOM-Dokument auf Anfrage).

Anlage 3 — Genehmigte Unterauftragsverarbeiter

KI-Telefonassistent: Plattformanbieter und dessen Unterauftragsverarbeiter

Unterauftragsverarbeiter	Leistung	Standort / Transfergrundlage
fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien, Österreich	Sprach-KI-Plattform (Bereitstellung des KI-Telefonassistenten, Telefonie, Transkription, Speicherung)	EU (Österreich; Hosting in Deutschland/EU)
Hostinger International Ltd. (Zypern)	Server für die internen Verwaltungs- und Auswertungssysteme von Produktivo (Gesprächs-Eckdaten, pseudonymisiert)	EU (Rechenzentrum Frankfurt am Main, Deutschland)

Weitere Unterauftragsverarbeiter der fonio GmbH: Bestandteil dieses AVV ist die Liste der Unterauftragsverarbeiter in **Anhang 3 des fonio-AVV** in der jeweils gültigen Fassung, abrufbar unter **https://fonio.ai/de/avv** (Stand der Liste bei Erstellung dieses Vertrags: 16.09.2026). Sie umfasst insbesondere:

- **Hauptanbieter:** Hosting (Hetzner, OVH – Deutschland/EU), Telefonie (Twilio Ireland, Voxbone – EU), Echtzeit-Gesprächsräume (LiveKit, Region EU), Spracherkennung (Soniox, Verarbeitung EU), Sprachmodell (OpenAI Ireland, EU-Datenresidenz, Zero Data Retention), Sprachausgabe (Inworld, EU-Datenresidenz), E-Mail-Versand (Sinch/Mailgun, Region EU), Monitoring (New Relic, EU-Standort);
- **Ausweichanbieter** zur Sicherung der Verfügbarkeit (Deepgram, Google, ElevenLabs – jeweils EU-Verarbeitung) – **standardmäßig aktiviert**;
- **US-Failover:** Bei Nichtverfügbarkeit der EU-Standorte kann die Verarbeitung durch Soniox, OpenAI und Inworld für die minimal notwendige Zeit auf US-Standorte umgeleitet werden – **standardmäßig aktiviert**;
- **optionale Anbieter** nur bei Nutzung entsprechender Zusatzfunktionen (z. B. Kalenderanbindung über Nylas, WhatsApp über Meta).

Drittlandübermittlungen (USA) sind über das EU-US Data Privacy Framework und/oder EU-Standardvertragsklauseln abgesichert. Ausweichanbieter und US-Failover können auf Wunsch des Verantwortlichen in Textform deaktiviert werden; dies kann die Verfügbarkeit des Assistenten beeinträchtigen.