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

Leistungsbeschreibung – KI-Telefonassistent „Paket Starter"

Fassung vom 10.10.2026

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

1. Worum es geht

Produktivo richtet für Ihr Unternehmen einen **KI-Telefonassistenten** ein, betreibt ihn und betreut ihn laufend. Der Assistent nimmt Anrufe entgegen, beantwortet Fragen auf Grundlage Ihrer Informationen, nimmt Anliegen auf, leitet weiter oder vereinbart Termine – je nach vereinbartem Umfang. Technische Plattform ist die Sprach-KI der **fonio GmbH (Wien)**, die Produktivo für Sie im eigenen Namen bezieht. Ihr Vertragspartner ist ausschließlich Produktivo.

Der Vertrag besteht aus zwei Bausteinen:

Baustein	Art	Abrechnung
Einrichtung (Abschnitt 2)	einmalig	vollständig mit der Bestellung
Monatspauschale = Plattformpaket (Abschnitt 3) **und** Betreuung (Abschnitt 4)	laufend	monatlich im Voraus am Stichtag

Die Preise stehen auf Ihrer persönlichen Bestellseite und in der Bestellbestätigung. Für andere Pakete gilt jeweils eine eigene Leistungsbeschreibung.

2. Einrichtung (einmalig)

Enthalten:

- **Onboarding-Gespräch (kurz):** gemeinsames Durchgehen der Checkliste zu Ihren Anforderungen (Anwendungsfall, Gesprächsziele, Begrüßung, Weiterleitungs- und Abschlussregeln)
- Einrichtung und Konfiguration des Assistenten auf der Plattform (Stimme, Begrüßung **mit KI-Hinweis**, Gesprächsablauf, Wissensinhalte aus Ihren Unterlagen)
- Einrichtung der Rufnummer bzw. Rufumleitung von Ihrer bestehenden Nummer
- Benachrichtigung über Anrufergebnisse (z. B. Zusammenfassung per E-Mail)
- Test- und Optimierungsphase mit Testanrufen
- **Übergabegespräch:** Vorstellung des eingerichteten Assistenten und **Einweisung bis zu 4 Stunden**

Typischer Umfang: Anrufannahme und Sekretariat, Beantwortung häufiger Fragen, Weiterleitung, Rückrufbitten, Terminanfragen bzw. Terminbuchung über einen angebundenen Kalender. Umfangreichere Integrationen (z. B. CRM/ERP über individuelle Schnittstellen) sind nicht Teil dieses Pakets und werden gesondert angeboten.

Einrichtungsphase: Der **erste Monat ab Bestelltag** ist die Einrichtungsphase. Er ist mit der Einrichtungsvergütung abgegolten; die erste Monatsrate wird einen Monat nach dem Bestelltag fällig. Der Live-Gang erfolgt, sobald Ihre Angaben vorliegen und die Tests abgeschlossen sind – erfahrungsgemäß innerhalb von 2–3 Wochen.

Ihre Mitwirkung: Benennung eine*r Ansprechpartner*in, Ausfüllen und Rücksenden der Checkliste, Bereitstellung der Inhalte (Leistungen, Preise, Öffnungszeiten, häufige Fragen, Weiterleitungsziele), Freigabe von Begrüßung und Ablauf, Einrichtung der Rufumleitung in Ihrer Telefonanlage (wir unterstützen).

3. Plattformpakete (laufend)

Paket	Inklusivminuten / Monat	Rufnummern	Gleichzeitige Anrufe
Starter	1.000	1	1

Größere Pakete (**Professional**, **Enterprise**: mehr Minuten, Rufnummern und gleichzeitige Anrufe) bieten wir auf Anfrage an.

- Zusatzleistungen (Add-ons) siehe Abschnitt 3a.
- **Inklusivvolumen (Standard: begrenzt):** Ist das Inklusivvolumen verbraucht, nimmt der Assistent bis zum nächsten Abrechnungsmonat **keine weiteren Anrufe** an; laufende Gespräche können abbrechen. Es entstehen keine Zusatzkosten.
- **Automatischer Zukauf:** Wird eingeschaltet, wenn Sie es per E-Mail wünschen – oder wenn wir es Ihnen ankündigen (z. B. weil Ihre Minuten regelmäßig nicht reichen) und Sie nicht innerhalb von fünf Werktagen widersprechen. Dann bucht die Plattform bei Bedarf **Pakete zu je 100 Minuten** hinzu, die für den laufenden Abrechnungsmonat gelten, damit kein Gespräch abbricht. Zugekaufte Pakete können wir monatlich nachträglich berechnen – zum Preis gemäß Bestellseite, mangels Angabe zum Listenpreis des Plattformanbieters (derzeit **15 € netto je 100 Minuten**). Grundlage ist die Abrechnungsaufstellung der Plattform. Abbestellen jederzeit per E-Mail. Bei wiederholtem Mehrverbrauch empfehlen wir einen Wechsel in ein größeres Paket. Nicht verbrauchte Minuten verfallen am Ende des Abrechnungsmonats.
- Rufnummern der Plattform dienen **eingehenden Anrufen**. Ausgehende Anrufe nur nach gesonderter Vereinbarung und Registrierung; unerlaubte Werbeanrufe sind ausgeschlossen (AGB Teil 4 § 6a).
- Ein Wechsel in ein größeres Paket ist nach Vereinbarung zum nächsten Stichtag möglich.

3a. Zusatzleistungen (Add-ons)

Zusätzlich zum Paket können Sie Erweiterungen hinzubuchen – einfach per E-Mail. Wir richten sie ein und bestätigen Ihnen vorher den Preis.

Add-on	Abrechnung	Listenpreis Plattform *(derzeit, netto)*
Weitere Rufnummer	monatlich am Stichtag	9 € / Monat
1.000 zusätzliche Kontakte	monatlich am Stichtag	20 € / Monat
Weitere WhatsApp-Nummer	monatlich am Stichtag	19 € / Monat
Zusätzliche Minuten (100er-Paket, nur bei automatischem Zukauf, Abschnitt 3)	nachträglich, gilt für den laufenden Monat	15 € / Paket

Add-on	Abrechnung	Listenpreis Plattform *(derzeit, netto)*
Ausgehende Anrufe (Outbound)	Minute aus dem Kontingent + Verbindungskosten nach Zielland, nachträglich	nach Aufwand

- Es gelten die Preise auf Ihrer Bestellseite oder in unserer Bestätigung; fehlt dort ein Preis, gilt der jeweils aktuelle Listenpreis der Plattform, den wir Ihnen **vor** der Buchung nennen.
- **Monatliche Add-ons** kündigen Sie mit einem Monat Frist zum Stichtag – unabhängig von Ihrer Vertragslaufzeit. Mit Vertragsende enden alle Add-ons.

4. Betreuung (laufend)

Enthalten:

- **First-Level-Support** per E-Mail an info@produktivo.com zu den Geschäftszeiten von Produktivo (Mo–Fr, außer Feiertage in NRW); technische Störungen der Plattform eskaliert Produktivo an den Plattformanbieter
- Pflege und kleinere Anpassungen (z. B. geänderte Öffnungszeiten, Preise, FAQ, Weiterleitungen) bis zu **1 Stunde pro Monat**; nicht genutzte Zeit verfällt
- Laufende Optimierung anhand von Gesprächsauswertungen
- Begleitung von Plattform-Updates

Nicht enthalten: neue Anwendungsfälle, zusätzliche Integrationen, wesentliche Umbauten (Change Request nach Aufwand, AGB Teil 4 § 2 Abs. 4); Schulungen über die Einweisung hinaus (AGB Teil 2).

Verfügbarkeit: Produktivo schuldet die Einrichtung und Betreuung, nicht die technische Verfügbarkeit der Plattform. Für Betrieb und Verfügbarkeit gelten die Zusagen des Plattformanbieters (derzeit 99 % im Kalenderjahr). Feste Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten bestehen nur, soweit gesondert vereinbart.

5. Datenschutz, KI-Hinweis, Aufzeichnung

- **Rollen:** Sie sind Verantwortlicher; Produktivo ist Auftragsverarbeiter, die fonio GmbH Unterauftragsverarbeiter. Es gilt der **Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)**, den Sie mit der Bestellung abschließen.
- **Serverstandort:** EU (Hosting in Deutschland). Gesprächsdaten werden **nicht zum Training** von KI-Modellen verwendet.
- **KI-Hinweis:** Der Assistent sagt zu Gesprächsbeginn, dass ein KI-Assistent spricht (Art. 50 KI-VO). Dieser Hinweis bleibt aktiv.
- **Transkription** ist technisch erforderlich und immer aktiv. Eine **Audioaufzeichnung** ist standardmäßig **aus** und wird nur auf Ihre Weisung aktiviert.
- **Standard-Löschfristen:** Transkripte und Zusammenfassungen 90 Tage, Audioaufnahmen (falls aktiviert) 30 Tage, Telefonie-Metadaten 6 Monate.
- **Verfügbarkeitsmaßnahmen:** Der Plattformanbieter setzt standardmäßig Ausweichanbieter und bei Ausfall der EU-Standorte kurzzeitig US-Standorte ein. Auf Wunsch können Sie beides abwählen (siehe AVV Anlage 3).
- **Ihre Pflichten:** Information Ihrer Anrufer (z. B. in Ihrer Datenschutzerklärung), zulässige Nutzung (AGB Teil 4 § 6a). Einen Formulierungsvorschlag für Ansage und Datenschutzhinweis stellen wir bereit.

- **Nicht über die Online-Bestellung:** Berufsgeheimnisträger (z. B. Ärzte, Rechtsanwälte, Steuerberater) und Einsätze mit Gesundheitsdaten – hierfür gibt es eine gesonderte Vereinbarung.

6. Laufzeit und Abrechnung

Punkt	Regelung
Vertragsbeginn	Bestelltag
Mindestlaufzeit	**24 Monate ab Bestelltag** (einschließlich Einrichtungsphase)
Verlängerung	jeweils um 12 Monate
Kündigung	3 Monate zum Ende der jeweiligen Laufzeit, in Textform
Einrichtung	vollständig mit der Bestellung
Monatspauschale (Plattformpaket + Betreuung)	monatlich im Voraus am **Stichtag**; erste Rate einen Monat nach Bestelltag (Beispiel: Bestellung 08.10. → Raten am 08.11., 08.12. …)
Zusätzliche Minuten	nur bei aktiviertem automatischem Zukauf; monatlich nachträglich
Add-ons	monatliche Add-ons am Stichtag im Voraus, mit einem Monat Frist zum Stichtag kündbar
Zahlungsweise	SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte über Stripe

Alle Preise netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Es gelten die AGB der Produktivo GmbH (Teil 1, Teil 4, Teil 5 und Anlage „Drittanbieter und Plattformen") sowie der AVV, jeweils in der bei Bestellung angegebenen Fassung.