# Vertrag zur Auftragsverarbeitung

Stand: 20. Oktober 2026

Dieser Vertrag nach Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt zwischen dem Kunden als Verantwortlichem und der Webnamic GmbH, Stormsweg 3, 22085 Hamburg, Amtsgericht Hamburg, HRB 201807, als Auftragsverarbeiter („wir“). Er ist Bestandteil des Vertrags über den Telefonassistenten Tellon und gilt mit der Bestellung als geschlossen. Bestellt ein Kunde für mehrere Firmen, gilt er für jede Firma gesondert.

## § 1 Gegenstand und Dauer

1. Wir nehmen für den Kunden Anrufe mit dem Telefonassistenten Tellon an, führen das Gespräch nach seinen Vorgaben, erstellen eine Mitschrift in Textform und eine Notiz, schicken die Notiz an die vom Kunden bestimmten Empfänger und stellen Anrufe, Notizen und Auswertungen im Kundenbereich bereit. Einzelheiten stehen in Anlage 1.
2. Der Vertrag läuft so lange wie der Vertrag über Tellon. Die Pflichten aus § 11 gelten darüber hinaus, bis alle Daten gelöscht oder herausgegeben sind.

## § 2 Art und Zweck der Verarbeitung, Daten, betroffene Personen

Art und Zweck der Verarbeitung, die Arten der Daten und die betroffenen Personen beschreibt Anlage 1. Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO), etwa Angaben zur Gesundheit, sollen nicht verarbeitet werden. Nennt ein Anrufer solche Angaben von sich aus, werden sie mitgeschrieben wie alle anderen Angaben. § 6 Abs. 2 gilt.

## § 3 Weisungen

1. Wir verarbeiten die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden, es sei denn, das Recht der Union oder Deutschlands verpflichtet uns zu einer anderen Verarbeitung. In diesem Fall teilen wir dem Kunden das vorher mit, soweit das Recht es nicht verbietet.

2. Als dokumentierte Weisungen gelten dieser Vertrag, die Einstellungen, die der Kunde im Kundenbereich vornimmt (zum Beispiel Begrüßung, Wissen, Empfänger der Notizen, Löschfrist), und Weisungen in Textform an hallo@tellon.de.
3. Halten wir eine Weisung für rechtswidrig, weisen wir den Kunden unverzüglich darauf hin. Wir dürfen die Ausführung aussetzen, bis der Kunde sie bestätigt oder ändert.

## § 4 Pflichten des Auftragsverarbeiters

1. Wir setzen nur Personen ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
2. Wir treffen die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO, die in Anlage 2 beschrieben sind. Wir dürfen sie an den Stand der Technik anpassen, solange das Schutzniveau nicht sinkt.
3. Wir verwenden die Daten nur, um die Leistung für den Kunden zu erbringen. Wir verwenden Mitschriften und Notizen nicht für andere Kunden, nicht für Werbung und nicht zum Training von Modellen für künstliche Intelligenz. Zahlen ohne Bezug zu einer Person, etwa Anzahl und Dauer von Anrufen oder Anteile von Themen, dürfen wir verwenden, um Tellon zu verbessern.
4. Wir fertigen keine Tonaufnahmen der Gespräche an. Der Ton wird nur während des Gesprächs übertragen und verarbeitet.
5. Mitschriften und Notizen speichern wir in einer Datenbank in Frankfurt am Main. Auf dem Server, der das Gespräch steuert (Anlage 3), liegen Rufnummer, Mitschrift und Notiz nur, bis die Übergabe an diese Datenbank bestätigt ist, höchstens sieben Tage. Dort bleiben danach nur Zeitpunkt und Dauer des Anrufs.
6. Ist die Datenbank vorübergehend nicht erreichbar, schicken wir die Notiz mit der Mitschrift direkt per E-Mail an die vom Kunden bestimmten Empfänger, damit kein Anruf verloren geht.

## § 5 Zugriff durch uns

1. Zur Einrichtung, zur Hilfe auf Anfrage des Kunden und zur Fehlersuche können wir den Kundenbereich des Kunden lesend ansehen. Jeder solche Zugriff wird protokolliert.

2. Jedes Gespräch wird automatisch ausgewertet: Tellon ordnet es einem Thema zu, erkennt offene Fragen und schlägt Ergänzungen für das Wissen des Assistenten vor. Hat der Kunde das Paket Premium gebucht, sehen wir uns Gespräche an, die dabei als auffällig erkannt werden, zum Beispiel eine Beschwerde oder eine möglicherweise falsche Auskunft, und verbessern den Assistenten des Kunden. Das gehört zur Leistung und geschieht nur für den Kunden.

## § 6 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Verarbeitung zulässig ist, und informiert seine Anrufer nach Art. 13 DSGVO. Tellon stellt sich zu Beginn jedes Gesprächs als KI-Assistent vor. Einen Textbaustein für die Datenschutzerklärung des Kunden stellen wir im Kundenbereich bereit.
2. Unterliegt der Kunde einer beruflichen Schweigepflicht (etwa nach § 203 StGB) oder rufen bei ihm regelmäßig Menschen mit Angaben zu ihrer Gesundheit an, teilt er uns das vor der Freischaltung mit. Tellon nimmt dann erst Anrufe an, wenn die dafür nötigen Vereinbarungen getroffen sind.
3. Der Kunde ist für die Zugänge verantwortlich, die er Mitarbeitern zum Kundenbereich einräumt, und entzieht sie, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.
4. Stellt der Kunde Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung fest, teilt er sie uns unverzüglich mit.

## § 7 Unterauftragsverarbeiter

1. Der Kunde ist mit den Unterauftragsverarbeitern in Anlage 3 einverstanden.
2. Wollen wir einen Unterauftragsverarbeiter hinzunehmen oder ersetzen, teilen wir das dem Kunden mindestens vier Wochen vorher per E-Mail mit. Der Kunde kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund bis zum Wirksamwerden widersprechen. Können wir die Änderung dann nicht unterlassen, kann der Kunde den Vertrag über Tellon ohne Frist zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.
3. Wir verpflichten jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich auf ein Schutzniveau, das diesem Vertrag entspricht.
4. Verbindet der Kunde ein eigenes Konto bei einem anderen Anbieter, etwa einen Kalender, übermitteln wir Daten auf seine Weisung dorthin. Dieser Anbieter ist dann nicht unser Unterauftragsverarbeiter.

## § 8 Übermittlung in Drittländer

Einige Unterauftragsverarbeiter verarbeiten Daten in den USA, insbesondere während des Gesprächs (Anlage 3). Die Übermittlung stützt sich auf den Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission zum Datenschutzrahmen zwischen der EU und den USA, soweit der Anbieter danach zertifiziert ist, und im Übrigen auf die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission (Art. 45 und 46 DSGVO).

## § 9 Rechte der betroffenen Personen

1. Wir unterstützen den Kunden dabei, Anfragen von Anrufern und anderen betroffenen Personen zu beantworten (Art. 12 bis 23 DSGVO). Auf Anfrage stellen wir die Daten zu einer Rufnummer zusammen oder löschen sie, in der Regel innerhalb von fünf Werktagen.
2. Wendet sich eine betroffene Person direkt an uns, leiten wir die Anfrage an den Kunden weiter und antworten ihr nur nach seiner Weisung.
3. Die Daten seines Kontos kann der Kunde jederzeit im Kundenbereich herunterladen.

## § 10 Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Wir melden dem Kunden eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens 48 Stunden nachdem wir sie bemerkt haben. Die Meldung enthält, soweit bekannt, die Art der Verletzung, die betroffenen Daten und Personen, die wahrscheinlichen Folgen und die ergriffenen Maßnahmen. Wir unterstützen den Kunden bei seinen Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO, auch bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung.

## § 11 Löschung und Rückgabe

1. Mitschriften löschen wir automatisch nach der Frist, die der Kunde im Kundenbereich wählt: 30 Tage, 90 Tage oder ein Jahr. Ohne Wahl gelten 90 Tage. Notizen mit Zeitpunkt, Dauer, Rufnummer und Anliegen bewahren wir bis zum Ende des Vertrags auf, damit der Kunde Anrufe und Minuten nachvollziehen kann.

2. Einzelne Anrufe löschen wir auf Weisung des Kunden früher, etwa wenn ein Anrufer die Löschung verlangt.
3. Bis zum Ende des Vertrags kann der Kunde seine Daten im Kundenbereich herunterladen. Innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende löschen wir alle Daten aus der Verarbeitung für den Kunden. Sicherungskopien werden im üblichen Turnus überschrieben, spätestens nach weiteren 30 Tagen.
4. Rechnungen und andere Unterlagen, die wir selbst aufbewahren müssen, sind keine Daten dieser Auftragsverarbeitung und bleiben für die gesetzliche Frist erhalten.

## § 12 Nachweise und Kontrollen

Wir weisen dem Kunden die Einhaltung dieses Vertrags auf Anfrage in Textform nach, insbesondere durch eine Beschreibung der Maßnahmen und durch Nachweise unserer Unterauftragsverarbeiter, etwa Zertifikate. Darüber hinaus kann der Kunde nach Ankündigung mit einer Frist von mindestens vier Wochen eine Prüfung während der üblichen Geschäftszeiten durchführen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer durchführen lassen. Den Aufwand dafür trägt der Kunde, es sei denn, die Prüfung ergibt einen erheblichen Verstoß.

## § 13 Schlussbestimmungen

1. Für die Haftung gilt Art. 82 DSGVO. Im Übrigen gelten die Geschäftsbedingungen für Tellon.
2. Bei Widersprüchen zu den Geschäftsbedingungen geht dieser Vertrag in Fragen des Datenschutzes vor.
3. Änderungen dieses Vertrags teilen wir dem Kunden mindestens vier Wochen vorher per E-Mail mit. Änderungen, die das Schutzniveau senken, gelten nur mit Zustimmung des Kunden in Textform.
4. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen wirksam.

## Anlage 1: Beschreibung der Verarbeitung

### Art der Verarbeitung

Annehmen und Führen von Telefongesprächen mit künstlicher Intelligenz, Erstellen einer Mitschrift in Textform, einer Notiz und einer Einschätzung, Speichern, Übermitteln

an die vom Kunden bestimmten Empfänger per E-Mail, Anzeigen im Kundenbereich, Löschen.

### Zweck

Anrufe annehmen, wenn der Kunde selbst nicht abhebt, Anliegen aufnehmen, Fragen aus dem Wissen des Kunden beantworten und den Kunden über jeden Anruf informieren.

### Betroffene Personen

- Menschen, die beim Kunden anrufen: Kunden, Interessenten, Lieferanten und andere Anrufer
- Mitarbeiter des Kunden, die Notizen erhalten, an die Anrufe durchgestellt werden oder die einen Zugang zum Kundenbereich haben
- Personen, über die im Gespräch gesprochen wird

### Arten der Daten

- Rufnummer des Anrufers, Zeitpunkt und Dauer des Anrufs
- Inhalt des Gesprächs als Mitschrift in Textform, insbesondere Name, Anliegen, Rückrufwunsch, Termin- und Adressangaben, soweit der Anrufer sie nennt
- Notiz, Einschätzung (Thema, Dringlichkeit, offene Frage) und Vorschläge für das Wissen des Assistenten
- Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer von Mitarbeitern des Kunden sowie Anmelde- und Zugriffsprotokolle
- Zustellprotokolle der versandten E-Mails

## Anlage 2: Technische und organisatorische Maßnahmen

- **Verschlüsselung:** Alle Verbindungen zur Website, zum Kundenbereich, zur Datenbank und zwischen den Diensten laufen verschlüsselt (TLS). Die Datenbank ist im Ruhezustand verschlüsselt.
- **Zugang zum Kundenbereich:** Anmeldung nur mit einem Link oder einem sechsstelligen Code, die an die hinterlegte E-Mail-Adresse gehen. Die Zahl der

Anmelde-Mails je Adresse ist begrenzt. Es gibt keine Passwörter, die erraten werden könnten.

- **Trennung der Kunden:** Jeder Kunde sieht nur die Daten seiner eigenen Firmen. Das erzwingt die Datenbank selbst mit Zugriffsregeln je Zeile. Die Regeln werden nach jeder Änderung des Datenbankaufbaus automatisch geprüft.
- **Zugriff im Code:** Der Browser greift nie direkt auf die Datenbank zu. Schlüssel mit weitergehenden Rechten liegen nur auf dem Server.
- **Unsere Zugänge:** Zugriff auf Kundendaten haben nur der Geschäftsführer und von ihm zur Vertraulichkeit verpflichtete Personen. Die Lesesicht auf den Kundenbereich wird protokolliert. Die Konten bei den Dienstleistern sind persönlich und nicht geteilt.
- **Datensparsamkeit:** keine Tonaufnahmen, automatische Löschung der Mitschriften nach der gewählten Frist, auf dem Sprach-Server nur bis zur bestätigten Übergabe.
- **Verfügbarkeit:** Die Datenbank wird beim Anbieter täglich gesichert. Fällt Tellon aus, hört der Anrufer nach Möglichkeit eine Ersatz-Ansage.
- **Auswahl der Dienstleister:** nur Anbieter mit eigenem Vertrag zur Auftragsverarbeitung und anerkannten Sicherheitsnachweisen.

## Anlage 3: Unterauftragsverarbeiter

- **Twilio** (Twilio Inc., San Francisco, USA): Telefonie. Nimmt den umgeleiteten Anruf an und überträgt den Ton in Echtzeit. Die Verbindungsdaten (Rufnummern, Zeitpunkt, Dauer) bleiben im Anrufprotokoll beim Anbieter. Tonaufnahmen sind nicht eingeschaltet. Ort: USA.
- **OpenAI** (OpenAI Ireland Ltd., Dublin, Irland, mit Verarbeitung durch OpenAI, L.L.C., USA): Sprachmodell. Versteht den Anrufer, spricht mit ihm und erstellt Notiz und Einschätzung. Nach Angaben des Anbieters keine Nutzung zum Training; Ein- und Ausgaben werden bis zu 30 Tage zur Missbrauchserkennung aufbewahrt. Ort: USA.
- **Fly.io** (Fly.io, Inc., Chicago, USA): Server, der das Gespräch steuert. Hält Rufnummer, Mitschrift und Notiz nur bis zur bestätigten Übergabe an die Datenbank, höchstens sieben Tage. Ort: USA.
- **Supabase** (Supabase, Inc., USA): Datenbank für Anrufe, Notizen, Mitschriften und Konten. Ort der Speicherung: Frankfurt am Main.

- **Vercel** (Vercel Inc., San Francisco, USA): Website und Kundenbereich, Ausführung in Frankfurt am Main. Ort: EU, Zugriff aus den USA möglich.
- **Resend** (Plus Five Five, Inc., San Francisco, USA): Versand der E-Mails, etwa Notizen, Tagesbericht und Anmelde-Links. Ort: USA und EU.
- **INWX** (INWX GmbH & Co. KG, Berlin): unser Postfach für Anfragen und Antworten der Kunden. Ort: Deutschland.

Grundlage der Übermittlung in die USA ist jeweils § 8. Ändert sich diese Liste, gilt § 7 Abs. 2.