

AVV Callwise Solutions GmbH

Auftragsbearbeitungsvereinbarung (AVV) gemäss Art. 9 revDSG und Art. 28 DSGVO

Version 2.0 · Stand: Oktober 2026

zwischen dem im Order Form bezeichneten Kunden (nachfolgend «Verantwortlicher») und der **Callwise Solutions GmbH**, Dorfstrasse 27, 8810 Horgen, Schweiz, UID CHE-236.368.680 (nachfolgend «Auftragsbearbeiter» oder «Callwise»).

Diese AVV ist integraler Bestandteil des Hauptvertrags (Order Form samt AGB der Callwise Solutions GmbH, nachfolgend «Hauptvertrag») und gilt, wann immer Callwise im Rahmen der Leistungserbringung Personendaten im Auftrag des Verantwortlichen bearbeitet. In Datenschutzfragen geht diese AVV den übrigen Vertragsbestandteilen vor.

1. Gegenstand, Art und Zweck der Bearbeitung

1.1 Callwise stellt dem Verantwortlichen einen KI-Telefonassistenten bereit, der eingehende Anrufe entgegennimmt, Gespräche führt und transkribiert, Termine bucht, Anliegen strukturiert erfasst und Daten an die vom Verantwortlichen angebotenen Systeme übergibt. Gegenstand dieser AVV ist die damit verbundene Bearbeitung von Personendaten im Auftrag des Verantwortlichen.

1.2 Die Bearbeitung umfasst insbesondere das Erheben, Speichern, Ordnen, Verändern, Auslesen, Verwenden, Übermitteln an angebotene Systeme des Verantwortlichen, Einschränken und Löschen von Personendaten, jeweils soweit dies zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist.

1.3 Zweck der Bearbeitung ist ausschliesslich die Erbringung der im Hauptvertrag vereinbarten Leistungen. Eine Bearbeitung zu eigenen Zwecken von Callwise oder von Unterauftragsbearbeitern ist untersagt. Personendaten des Verantwortlichen werden weder von Callwise noch von den Unterauftragsbearbeitern zum Training, zur Verbesserung oder zur Evaluierung von KI-Modellen verwendet.

1.4 Anwendbar sind das schweizerische Datenschutzgesetz (revDSG) sowie, soweit der räumliche Anwendungsbereich eröffnet ist, die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO). Verweise auf Bestimmungen der DSGVO gelten sinngemäss auch für die entsprechenden Bestimmungen des revDSG.

2. Kategorien von Personendaten und betroffenen Personen

2.1 Von der Bearbeitung können insbesondere folgende Datenkategorien umfasst sein: Telefonnummern und Telefonie-Metadaten (Zeitpunkt, Dauer, Rufnummern), Audio-Sprachdaten, Gesprächstranskripte und Zusammenfassungen, Kontakt- und Identifikationsdaten von Anrufern, terminbezogene Daten, Anliegen- und Auftragsdaten, Daten aus angebundenen Systemen des Verantwortlichen (z. B. Kalender- und CRM-Daten), Konfigurationsdaten und Inhalte der Wissensbasis, technische Daten und Log-Daten sowie Freitextangaben der Anrufer.

2.2 Je nach Einsatzbereich des Verantwortlichen (z. B. Arztpraxen) können auch besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet werden, insbesondere Gesundheitsdaten, soweit Anrufer solche Angaben im Gespräch machen. Der Verantwortliche informiert Callwise vor dem Go-live, wenn sein Einsatzbereich regelmässig besonders schützenswerte Personendaten erwarten lässt oder er einem Berufsgeheimnis untersteht (Ziffer 4.2).

2.3 Kategorien betroffener Personen sind insbesondere: Anrufer und angerufene Personen, Kunden und Interessenten des Verantwortlichen, Mitarbeitende des Verantwortlichen sowie sonstige Dritte, deren Daten im Rahmen der Gespräche oder aus angebundenen Systemen bearbeitet werden.

2.4 Keine Stimmerkennung: Callwise und die eingesetzten Unterauftragsbearbeiter führen keine Stimmidentifikation oder Stimmverifikation durch. Es werden insbesondere keine Stimmprofile («Voiceprints») erstellt, gespeichert oder verglichen, und es werden keine Verfahren eingesetzt, die eine Person anhand ihrer Stimme gesprächsübergreifend wiedererkennen. Audio-Sprachdaten werden ausschliesslich zur Sprachein- und -ausgabe sowie zur Transkription bearbeitet. Die datenschutzrechtliche Einordnung im Einzelfall obliegt dem Verantwortlichen.

3. Weisungen

3.1 Callwise bearbeitet Personendaten ausschliesslich auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen. Der Hauptvertrag einschliesslich dieser AVV und der darin vereinbarten Konfiguration gilt als Gesamtweisung. Einzelweisungen sind in Textform an Callwise zu richten.

3.2 Ist Callwise der Ansicht, dass eine Weisung gegen anwendbares Datenschutzrecht verstösst, informiert Callwise den Verantwortlichen unverzüglich und ist berechtigt, die Ausführung bis zur Bestätigung oder Anpassung der Weisung auszusetzen. Verursacht die Umsetzung von Einzelweisungen Mehraufwand, der über die vereinbarten Leistungen hinausgeht, kann Callwise diesen nach vorgängiger Mitteilung nach Aufwand verrechnen.

3.3 Callwise ist nicht verpflichtet, die Rechtmässigkeit der zugrunde liegenden Datenbearbeitungen des Verantwortlichen zu prüfen. Der Verantwortliche stellt insbesondere sicher, dass für die Bearbeitung eine ausreichende Rechtsgrundlage besteht und die betroffenen Personen gemäss Ziffer 8.3 informiert werden.

4. Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis

4.1 Callwise gewährt Zugriff auf Personendaten des Verantwortlichen nur Personen, die diesen für die Vertragserfüllung benötigen (Need-to-know). Alle mit der Bearbeitung befassten Personen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet; diese Pflicht besteht auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit zeitlich unbegrenzt fort.

4.2 Untersteht der Verantwortliche einem gesetzlich geschützten Berufsgeheimnis nach Art. 321 StGB (z. B. als Ärztin/Arzt, Zahnärztin/Zahnarzt, Rechtsanwältin/Rechtsanwalt, Psychologin/Psychologe), gilt ergänzend:

1. Callwise und die fonio GmbH handeln als Hilfspersonen des Verantwortlichen im Sinne von Art. 321 Ziff. 1 StGB. Callwise verpflichtet alle Personen mit Zugang zu geheimnisgeschützten Daten zur Wahrung des Berufsgeheimnisses und belehrt sie über die Strafbarkeit einer Verletzung. Die Verpflichtung wird dokumentiert und dem Verantwortlichen auf Verlangen nachgewiesen.
2. Fallback-Anbieter und der US-Failover der fonio-Kette (Anhang 2) sind standardmässig deaktiviert und werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Verantwortlichen aktiviert.
3. Für Verletzungen des Berufsgeheimnisses gelten die Haftungsbeschränkungen des Hauptvertrags nicht.
4. Die berufsrechtliche Zulässigkeit des Einsatzes von Hilfspersonen und Cloud-Diensten sowie ein allfälliges Erfordernis, Einwilligungen einzuholen oder eine Entbindung vom Berufsgeheimnis herbeizuführen, liegen in der Verantwortung des Verantwortlichen.

5. Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

5.1 Callwise trifft und unterhält dem Risiko angemessene technische und organisatorische Massnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Personendaten gemäss Anhang 1. Die Massnahmen dürfen dem Stand der Technik entsprechend angepasst werden, sofern das Schutzniveau insgesamt nicht unterschritten wird.

6. Unterauftragsbearbeiter

6.1 Der Verantwortliche erteilt Callwise die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsbearbeiter einzusetzen. Genehmigt sind bei Vertragsschluss die in Anhang 2 aufgeführten Unterauftragsbearbeiter. Zentraler Unterauftragsbearbeiter ist die fonio GmbH, Wien (Plattform für den KI-Telefonassistenten), die ihrerseits weitere Unterauftragsbearbeiter einsetzt; für diese gilt die jeweils aktuelle Liste in Anhang 3 der Auftragsverarbeitungsvereinbarung von fonio.

6.2 Callwise schliesst mit Unterauftragsbearbeitern Verträge, die den Anforderungen von Art. 9 revDSG bzw. Art. 28 Abs. 4 DSGVO entsprechen und ein dieser AVV im Wesentlichen gleichwertiges Schutzniveau sicherstellen. Im Verhältnis zu fonio gilt zusätzlich das «Addendum für Kunden mit Sitz in der Schweiz» von fonio, das die Auftragsbearbeitung dem revDSG unterstellt.

6.3 Callwise führt eine aktuelle Übersicht aller Unterauftragsbearbeiter unter callwise.ch/subprocessors und informiert den Verantwortlichen über beabsichtigte Änderungen (Beizug, Ersetzung oder Erweiterung des Einsatzumfangs, insbesondere zusätzliche Verarbeitungsorte in Drittstaaten) in Textform:

- bei eigenen Unterauftragsbearbeitern von Callwise mindestens 14 Tage im Voraus;
- bei Änderungen in der fonio-Kette unverzüglich nach Eingang der entsprechenden Ankündigung von fonio.

6.4 Der Verantwortliche kann einer Änderung aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen innert 7 Tagen ab Zugang der Mitteilung in Textform widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch, gilt die Änderung als genehmigt. Können sich die Parteien im Fall eines Widerspruchs nicht einigen und ist Callwise die Leistungserbringung ohne den betreffenden Unterauftragsbearbeiter nicht zumutbar, steht beiden Parteien ein ausserordentliches Kündigungsrecht auf das Ende des laufenden Vertragsmonats zu.

7. Bekanntgabe ins Ausland

7.1 Die Bearbeitung erfolgt grundsätzlich in der Schweiz, im EU-/EWR-Raum oder in Staaten mit angemessenem Datenschutzniveau. Die Plattform wird in Deutschland und Finnland (Hetzner) sowie in Deutschland und Frankreich (OVH) gehostet; Audio-Streams und KI-Verarbeitung erfolgen über EU-Regionen bzw. EU-Endpunkte der eingesetzten Dienste, für Audiodaten ohne persistente Speicherung (Zero Data Retention).

7.2 Soweit eine Bekanntgabe in ein Land ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt (insbesondere an US-Konzerngesellschaften der eingesetzten Anbieter oder im Rahmen des US-Failovers gemäss Anhang 2), wird diese durch geeignete Garantien abgesichert: das Swiss-U.S. Data Privacy Framework für zertifizierte Empfänger

(Angemessenheitsentscheid des Bundesrates, in Kraft seit 15. September 2024) bzw. die vom EDÖB anerkannten EU-Standardvertragsklauseln mit den für die Schweiz erforderlichen Anpassungen («Swiss Finish»). Die Garantie je Anbieter ist in der Liste von fonio ausgewiesen.

8. Unterstützung des Verantwortlichen

8.1 Callwise unterstützt den Verantwortlichen unter Berücksichtigung der Art der Bearbeitung mit geeigneten Mitteln bei der Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere bei der Beantwortung von Begehren betroffener Personen (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenherausgabe), bei der Gewährleistung der Datensicherheit sowie, soweit erforderlich, bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und Konsultationen der Aufsichtsbehörden.

8.2 Geht ein Begehren einer betroffenen Person oder einer Behörde direkt bei Callwise ein, leitet Callwise dieses unverzüglich an den Verantwortlichen weiter und beantwortet es nicht selbst, soweit keine gesetzliche Pflicht besteht.

8.3 Der Verantwortliche ist verantwortlich für die Information der betroffenen Personen (insbesondere der Anrufer) über die Bearbeitung, den Einsatz eines KI-Systems, die Transkription, die eingesetzten Auftragsbearbeiter und die Speicherdauer. Callwise stellt hierfür eine konfigurierbare Eingangsansage bereit.

8.4 Unterstützungsleistungen nach dieser Ziffer, die über ein übliches Mass hinausgehen oder durch Pflichtverletzungen des Verantwortlichen veranlasst sind, kann Callwise nach vorgängiger Mitteilung nach Aufwand verrechnen.

9. Meldung von Verletzungen der Datensicherheit

9.1 Callwise meldet dem Verantwortlichen Verletzungen der Datensicherheit im Sinne von Art. 5 lit. h revDSG, die Personendaten des Verantwortlichen betreffen, unverzüglich nach Kenntnisnahme, in der Regel innert 48 Stunden. Die Meldung enthält, soweit bekannt, die Art der Verletzung, die betroffenen Datenkategorien und Personen, die voraussichtlichen Folgen sowie die ergriffenen und vorgeschlagenen Massnahmen; noch nicht verfügbare Informationen werden nachgereicht.

9.2 Die Meldung an den EDÖB (Art. 24 revDSG) bzw. an die zuständige Aufsichtsbehörde und an betroffene Personen obliegt dem Verantwortlichen. Callwise unterstützt ihn hierbei mit den erforderlichen Informationen.

10. Nachweise und Audits

10.1 Callwise stellt dem Verantwortlichen auf Anfrage die zum Nachweis der Einhaltung dieser AVV erforderlichen Informationen zur Verfügung, insbesondere aktuelle Beschreibungen der TOM sowie vorhandene Nachweise und Zertifikate der Unterauftragsbearbeiter.

10.2 Der Verantwortliche kann höchstens einmal jährlich sowie bei konkretem Anlass mit einer Vorankündigung von mindestens 14 Tagen ein Audit während der üblichen Geschäftszeiten durchführen oder durch einen zur Vertraulichkeit verpflichteten Dritten durchführen lassen, soweit der Geschäftsbetrieb von Callwise dadurch nicht unangemessen beeinträchtigt wird. Bei Unterauftragsbearbeitern wird der Nachweis primär durch deren Zertifikate, Auditberichte und Dokumentationen erbracht; direkte Inspektionen richten sich nach deren Bedingungen. Die Kosten trägt der Verantwortliche, es sei denn, das Audit deckt einen schwerwiegenden Verstoss von Callwise gegen diese AVV auf.

11. Speicherdauer, Löschung und Rückgabe

11.1 Es gelten die Standard-Löschfristen gemäss Anhang 2, soweit im Hauptvertrag nichts anderes vereinbart ist. Auf Weisung des Verantwortlichen werden einzelne oder sämtliche Personendaten innert 30 Tagen gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

11.2 Nach Beendigung des Hauptvertrags stellt Callwise dem Verantwortlichen die noch gespeicherten Personendaten auf Anfrage innert 30 Tagen in einem gängigen, weiterverarbeitbaren Format zum Export zur Verfügung. Anschliessend werden die Personendaten gelöscht bzw. deren Löschung bei den Unterauftragsbearbeitern veranlasst, spätestens jedoch sechs Monate nach Vertragsende, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Bis zur Löschung gelten die Pflichten dieser AVV fort.

12. Haftung, Laufzeit und Schlussbestimmungen

12.1 Die Haftung der Parteien richtet sich nach dem Hauptvertrag; Ziffer 4.2 Nr. 3 bleibt vorbehalten. Die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach zwingendem Datenschutzrecht bleibt unberührt; der interne Ausgleich richtet sich nach den jeweiligen Verantwortungsbeiträgen.

12.2 Diese AVV gilt für die Dauer des Hauptvertrags und darüber hinaus, solange Callwise Personendaten des Verantwortlichen bearbeitet.

12.3 Änderungen dieser AVV bedürfen der Textform. Die Aktualisierung der Übersicht der Unterauftragsbearbeiter nach Ziffer 6.3 und 6.4 gilt nicht als Vertragsänderung. Im Übrigen gelten die Schlussbestimmungen des Hauptvertrags; anwendbar ist schweizerisches Recht, Gerichtsstand ist Zürich.

Anhang 1: Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Callwise erbringt den Dienst auf Basis der Plattform der fonio GmbH. Die Massnahmen umfassen die bei Callwise umgesetzten Massnahmen sowie zusammenfassend die von fonio vertraglich zugesicherten; die vollständigen TOM von fonio sind in deren AVV (fonio.ai/de/avv, Anhang 1) dokumentiert und werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Plattformebene (fonio, vertraglich zugesichert): Betrieb in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren mit BSI-C5-Testat (Hetzner, OVH); Verschlüsselung bei Übertragung (TLS) und Speicherung; strikte Trennung von Produktions- und Testumgebungen; Firewalls, Netzwerküberwachung und Systemhärtung; Identity- und Access-Management mit Least-Privilege-Prinzip, Multi-Faktor-Authentifizierung und Joiner-Mover-Leaver-Prozess; Audit-Logs; regelmässige Backups; Schwachstellenscans und Penetrationstests; Patch-Management; Pseudonymisierung, wo möglich; Incident-Response-Plan; Datenschutzbeauftragter; Mitarbeiterschulungen; Zero Data Retention für Audiodaten bei den Sprach- und KI-Diensten.

Bei Callwise: Zugriff auf Kundensysteme und Plattform-Konten ausschliesslich durch die Geschäftsführer; starke, einmalige Passwörter (Passwortmanager) und Zwei-Faktor-Authentifizierung für sämtliche Konten; Need-to-know-Prinzip; verschlüsselte Geräte und automatische Bildschirmsperre; geschäftliche Kommunikation über Zoho Mail (EU-Rechenzentrum); Workflow-Automatisierung über n8n Cloud (EU); keine Speicherung von Gesprächsdaten ausserhalb der Plattform, ausser im Einzelfall für Support-Zwecke und mit dem Verantwortlichen abgestimmt; unverzügliche Entfernung von Zugriffsrechten bei Ausscheiden von Personen; Dokumentation der Konfiguration je Kunde.

Anhang 2: Genehmigte Unterauftragsbearbeiter

Bei Vertragsschluss genehmigt sind die folgenden direkten Unterauftragsbearbeiter von Callwise. Die aktuelle Übersicht steht unter callwise.ch/subprocessors; Änderungen erfolgen nach Ziffer 6.3 und 6.4.

Anbieter	Leistung	Standort / Garantien
fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien (AT)	Plattform KI-Telefonassistent	EU (Österreich, Deutschland); Schweiz-Addendum (revDSG)

Anbieter	Leistung	Standort / Garantien
n8n GmbH, Berlin (DE)	Workflow-Automatisierung, Datenübergabe an Systeme des Verantwortlichen	Hosting in Frankfurt (EU)
Zoho Corporation GmbH, Il. Hagen 7, 45127 Essen (DE)	E-Mail-Kommunikation von Callwise	EU-Rechenzentrum

Unterauftragsbearbeiter der fonio-Kette: fonio setzt die in Anhang 3 ihrer Auftragsverarbeitungsvereinbarung (fonio.ai/de/avv) aufgeführten Unterauftragsbearbeiter ein; massgebend ist die jeweils aktuelle Fassung (bei Vertragsschluss: Stand 16.09.2026). Dazu gehören insbesondere Hosting (Hetzner, OVH), Telefonie (Twilio, Voxbone), Echtzeit-Audio (LiveKit), Speech-to-Text (Soniox), Sprachmodell (OpenAI Ireland), Text-to-Speech (Inworld AI), E-Mail-Versand (Sinch/Mailgun) und Monitoring (New Relic).

Fallback-Anbieter und US-Failover: Zur Erhöhung der Verfügbarkeit setzt fonio Fallback-Anbieter (Deepgram, Google Ireland, ElevenLabs) ein und kann bei Ausfall der EU-Standorte für Soniox, OpenAI und Inworld AI den Datenfluss temporär auf US-Standorte umleiten. Beides ist auf Wunsch des Verantwortlichen deaktivierbar und für Berufsgeheimnisträger standardmässig deaktiviert (Ziffer 4.2).

Optionale Dienste (nur bei Vereinbarung im Order Form): Kalender-Integration (Nylas), WhatsApp-Integration (Meta), Suche (Firecrawl), Chat-Integration (LangChain).

Standard-Löschfristen: Audio-Aufnahmen 30 Tage (nur falls die Audioaufzeichnung gesondert vereinbart wurde; standardmässig deaktiviert); Transkripte und Zusammenfassungen 90 Tage; Dialog-Logs und technische Protokolle 30 Tage; Telefonie-Metadaten 6 Monate (jeweils ab Anruf-Ende); buchhaltungsrelevante Belege 10 Jahre.

Vertragsschluss

Diese AVV wird durch die Unterzeichnung des Order Form, das auf sie verweist, zwischen den Parteien vereinbart; eine gesonderte Unterzeichnung ist nicht erforderlich. Auf Wunsch des Verantwortlichen unterzeichnet Callwise diese AVV zusätzlich im unveränderten Wortlaut.

Callwise Solutions GmbH · AVV Version 2.0 · Stand Oktober 2026