

Besondere Geschäftsbedingungen telegra ACD

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die telegra GmbH, Oskar-Jäger-Str. 125, 50825 Köln (telegra) und der Kunde, der kein Verbraucher i.S.v. § 13 BGB ist.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), diesen produktspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB), den vereinbarten Preisen/Preislisten, dem Servicelevel Agreement (SLA) und den ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung, soweit personenbezogene Daten von telegra im Auftrag verarbeitet werden. Diese produktspezifischen BGB ergänzen die AGB und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt alle bei Vertragsschluss geltenden Regelungen zum Produkt telegra ACD mit der Auftragserteilung ausdrücklich an.

2.2 Die nachfolgenden produktspezifischen Bedingungen regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und dem Gesetz zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG) das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis über die Bereitstellung des Verkehrsführungsprogramms Automatic Call Distribution der telegra (im Folgenden „ACD“) zur webbasierten Nutzung als Software as a Service (SaaS).

2.3 Nicht Gegenstand dieser BGB sind die Realisierung von Rufnummern im Telekommunikationsnetz von telegra und die Zuführung und Terminierung von Anrufen zu diesen Rufnummern. Insoweit gelten je nach beauftragter Rufnummer die BGB Nationale Nummern oder BGB Internationale Nummern.

3 Leistungen der telegra

3.1 telegra stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Einzelleistungsvertrages im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die ACD-Software in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) bereit und ermöglicht dem Kunden die automatische Anrufverteilung für eingehende und ausgehende Anrufe mit allen im Standard beauftragten und zur Verfügung gestellten Funktionalitäten (ACD-Basisleistungen). Die Leistung umfasst neben der Ersteinrichtung der telegra ACD, die Bereitstellung der ACD-Software nebst

beauftragten Funktionen und das Recht des Kunden, generierte Daten zur Auswertung im Rahmen der Nutzung der ACD für die gesetzlich erlaubte Dauer vorzuhalten.

3.2 Darüber hinaus stellt telegra dem Kunden jeweils nach schriftlicher Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt ACD-Zusatzfunktionalitäten, z.B. Recording, CRM-Adapter, WebRTC-Softphones zur Nutzung zur Verfügung.

3.3 Ferner erbringt telegra gegen ein monatlich zu zahlendes Entgelt zusätzliche Leistungen im Rahmen der Nutzung der ACD-Basisleistungen und ACD-Zusatzfunktionalitäten. Diese zusätzlichen Leistungen sind je nach Art der Leistung vom Kunden entweder schriftlich innerhalb der Geschäftszeiten (z.B. Agentenlizenz-Kontingent) oder unmittelbar über die Administrationsoberfläche (z.B. Warteschleifen, Mailboxen) der ACD zu beauftragen. Die bei telegra schriftlich zur Einrichtung beauftragten Leistungen werden dem Kunden spätestens am übernächsten Werktag zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Die über die Administrationsoberfläche beauftragten Leistungen stehen dem Kunden unmittelbar nach erfolgreicher Aktivierung zur Nutzung zur Verfügung.

3.4 Die Mithör- und/oder Mitschneidefunktionalität der ACD wird von telegra erst nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden freigeschaltet. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zum Mithören und Mitschneiden obliegt dem Kunden.

3.5 telegra stellt dem Kunden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften verschiedene Statistiken zur Auswertung zur Verfügung. Aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind die Statistiken hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Anrufern grundsätzlich anonymisiert. Maßgeblich sind insoweit die jeweils einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

3.6 telegra stellt dem Kunden sämtliche Zugänge, insbesondere den Zugang zur ACD, zu den für die Verwaltung, Nutzung und Auswertung nötigen Anwendungen und Oberflächen in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) bereit.

3.7 Die Einrichtung und Verwaltung der Agenten, der verfügbaren Steuerungsmodule, sowie die kundenindividuelle Konfiguration der Steuerungsmethodik und Parameter (Routingplan) sind vom Kunden selbst vorzunehmen. Die für die Konfiguration und Einrichtung nötigen Zugangsdaten werden dem Kunden von telegra nach der Auftragserteilung mitgeteilt.

3.8 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche individuelle Anpassungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

3.9 telegra ist sowohl zum Schutz vor Beeinträchtigung ihrer Systeme als auch bei unsachgemäßer und missbräuchlicher Inanspruchnahme der ACD-Leistungen durch

den Kunden berechtigt, angemessene technische und sonstige Maßnahmen zur Unterbindung zu treffen. Hierzu gehören auch etwaige Sperrungen einzelner Nutzer-Accounts und/oder des kompletten Kundensystems.

4 ACD mit WebRTC-Softphone

4.1 Die ACD kann von Kunden mit einem WebRTC-Softphone (einer in der ACD integrierten zusätzlichen Funktionalität, mit der über Browser, welche das WebRTC-Protokoll unterstützen, über das öffentliche Internet telefoniert werden kann) beauftragt werden. Auch ein- und ausgehende Sprachverbindungen von Kunden zu Zielen in öffentlichen nationalen und ausländischen Fest- und Mobilfunknetzen sind über das WebRTC-Softphone möglich.

4.2 Für die fehlerfreie Nutzung des WebRTC-Softphones benötigt der Kunde einen Arbeitsplatz mit einem passenden Aus- und Eingabegerät für Sprachverbindungen (Headset), eine Bandbreite von mindestens 120 KB/s je Gespräch, entsprechende Firewall- und evtl. Proxy-Einstellungen für die Behandlung des Medienstroms in Absprache mit telegra.

4.3 Der von telegra für die Nutzung des WebRTC-Softphones geleistete Support ist begrenzt auf Browser, die das WebRTC-Protokoll vollumfänglich in der jeweils aktuellen Version unterstützen (wie beispielsweise Google Chrome).

5 Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte für die Leistung der telegra fristgerecht zu zahlen.

5.2 Der Kunde hat die ihm von telegra zur Verfügung gestellten Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern oder datenschutzkonform zu löschen.

5.3 Für die fehlerfreie und umfängliche Nutzung aller Funktionen der Anwendungen an dem vom Kunden vorgesehenen Arbeitsplatz sind die jeweiligen Anforderungen in der Leistungsbeschreibung zu beachten. Der Kunde ist ferner verpflichtet, die von telegra bei Überlassung der ACD vorgegebenen Mindestanforderungen an den Arbeitsplatz (Rechner, Software) bei ihm vor Ort zu erfüllen und während der Vertragslaufzeit beizubehalten. Er wird notwendige Anpassungen aufgrund von Systemaktualisierungen vornehmen.

5.4 Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass das ACD-System der telegra nicht durch übermäßige Inanspruchnahme überlastet wird. Er wird telegra vorhersehbare und erwartbare Ereignisse (z.B. Kampagnen mit erhöhter Anzahl von Anrufen), welche zu einer übermäßigen Inanspruchnahme führen können, soweit möglich, im Vorfeld anzeigen.

5.5 Der Kunde ist verpflichtet, telegra Störungen der ACD-Funktionalität oder der TK-Einrichtungen unverzüglich anzuzeigen und telegra in zumutbarem Umfang bei der Ent-störung zu unterstützen.

6 Kein Notruf

6.1 Kunden, die die telegra ACD beauftragt haben, können über die Funktionalitäten und die Konfigurationsoberfläche keinen Notruf absetzen. Über die ACD besteht kein unmittelbarer Zugang zum öffentlichen Telefonnetz. Dies gilt auch dann, wenn die Outbound-Funktionalität beauftragt wurde. Ein Notruf muss auch in diesem Falle über den Festnetz- oder Mobilfunkanschluss hergestellt werden.

6.2 Kunden, die die ACD mit integriertem WebRTC-Softphone beauftragt haben, können „technisch“ über den Browser der Konfigurationsoberfläche der ACD einen Notruf absetzen. Über das WebRTC-Protokoll und das öffentliche Internet besteht ein Zugang zum öffentlichen Telefonnetz. Da ein erfolgreicher Anruf bei der zuständigen Notruf-abfragestelle aus verschiedenen Gründen aber nicht gewährleistet werden kann und von telegra ausdrücklich nicht gewährleistet wird, muss ein Notruf auch in diesem Falle über den Festnetz- oder Mobilfunkanschluss hergestellt werden.

6.3 Der Kunde verpflichtet sich, Mitbenutzer und Mitarbeiter regelmäßig hierüber zu informieren und für diese Alternativen für den Notruf vorzusehen.

7 Datenschutz

7.1 Die Verarbeitung der vom Kunden im Rahmen der als SaaS bereitgestellten ACD gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgt durch telegra im Auftrag des Kunden. telegra wird die Daten ausschließlich im Rahmen der ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung und nach Weisung des Kunden verarbeiten oder auf diese zugreifen.

7.2 Es obliegt dem Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlichem, für eine rechts- und datenschutzkonforme Nutzung der ACD-Software und der von telegra bereitgestellten Funktionen zu sorgen. Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, ist von ihm eine Einwilligung der betroffenen Personen (z.B. Mitarbeiter, Anrufer) einzuholen.

7.3 telegra erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der ACD-Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere nicht an personenbezogenen Daten Dritter). telegra ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen zu nutzen.

8 Haftung

Die Haftung von telegra richtet sich nach den Bestimmungen in den AGB von telegra.

9 Vertragslaufzeit und Kündigung

9.1 Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist des Vertrages zur Bereitstellung der ACD-Basisleistungen richten sich, soweit nicht abweichend vereinbart, nach den Bestimmungen in den AGB von telegra.

9.2 ACD-Zusatzfunktionalitäten sind jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich kündbar.

9.3 Zusätzliche Leistungen im Rahmen der ACD-Standardleistungen und ACD-Zusatzfunktionalitäten sind jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zum Monatsende kündbar. Bei telegra schriftlich zur Einrichtung beauftragte zusätzliche Leistungen sind schriftlich zu kündigen. Vom Kunden unmittelbar über die Administrationsoberfläche beauftragte zusätzliche Leistungen können auch unmittelbar über die Administrationsoberfläche deaktiviert und damit gekündigt werden. Die Leistungen stehen dem Kunden nach erfolgreicher Deaktivierung nicht mehr zur Nutzung zur Verfügung. Eine anteilige Berechnung des monatlich zu zahlenden Entgelts erfolgt nicht.

9.4 Mit der Kündigung des Vertrages zur Bereitstellung und Überlassung der ACD-Basisleistungen enden auch die Vertragsverhältnisse über die ACD-Zusatzfunktionalitäten und Nutzungen.

9.5 telegra wird, sofern keine abweichende Regelung getroffen wurde, alle vom Kunden auf ihren Systemen abgelegten Daten spätestens einen (1) Monat nach Vertragsbeendigung löschen.

10 Sonstige Bedingungen

Sollten eine oder mehrere der in diesen BGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordenen Bedingungen durch ihnen im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingungen zu ersetzen.