

Besondere Geschäftsbedingungen telegra Contact Center

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 Contact Center (im Folgenden „TCC“) 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 von telegra als Software as a Service (SaaS) bereitgestellte, webbasiert nutzbare TCC-Software zur Bearbeitung von Anliegen über unterschiedliche Kommunikationskanäle über Oberflächen des TCC durch den Kunden.

2.3 Nicht Gegenstand dieser BGB sind die Zuführung und Terminierung von Daten- und Sprachströmen. Zur Nutzung des TCC für die Sprachkommunikation ist die Realisierung einer Rufnummer für die Zuführung und Terminierung von Anrufen durch telegra erforderlich. Insoweit gelten ergänzend, je nach beauftragter Rufnummer, die BGB National Nummern oder BGB Internationale Nummern.

3 Leistungen der telegra

3.1 telegra stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Einzelleistungsvertrages die TCC-Software in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) zur webbasierten Nutzung bereit und ermöglicht dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten über die Konfigurationsoberfläche verschiedene Kommunikationskanäle zur

Bearbeitung von Anliegen zu nutzen, ein- und ausgehende Anrufe und Nachrichten automatisiert zu verteilen und bereitgestellte zusätzliche Funktionen (z.B. Mithören) eigenverantwortlich einzusetzen.

3.2 telegra ermöglicht dem Kunden, Nutzer einzurichten und zu verwalten, verfügbare Steuerungsmodulare einzusetzen und kundenindividuelle Konfigurationen der Steuerungsmethodik und Parameter (z.B. Routingpläne) eigenverantwortlich über die TCC-Oberfläche vorzunehmen.

3.3 Darüber hinaus stellt telegra dem Kunden die generierten Kennzahlen und Daten zu eigenen Auswertungszwecken 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.

3.4 Die für den Zugang und die Konfiguration der TCC-Software nötigen Zugangsdaten werden dem Kunden von telegra nach der Auftragserteilung mitgeteilt.

3.5 Die Nutzung des TCC obliegt dem Kunden in eigener Verantwortung. Dies gilt auch für Inhalte, zu denen telegra den Zugang vermittelt bzw. deren Erhalt und Versand telegra im Auftrag des Kunden ermöglicht. Der Kunde versichert, dass die Nutzung des TCC dem geltenden Recht entspricht und keine Rechte Dritter verletzt.

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

3.7 telegra ist sowohl zum Schutz vor Beeinträchtigung ihrer Systeme als auch bei unsachgemäßer und missbräuchlicher Inanspruchnahme der TCC-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 TCC - Sprachkanal

4.1 telegra ermöglicht dem Kunden die webbasierte Nutzung des TCC zur automatischen Anrufverteilung für eingehende und ausgehende Anrufe und stellt ihm verschiedene ergänzende Funktionen (z.B. Warteschleifen, Mailboxen) zur Nutzung bereit. Die Leistung von telegra umfasst neben der Ersteinrichtung des TCC die Bereitstellung der TCC-Software zur Nutzung durch den Kunden.

4.2 telegra stellt dem Kunden ferner zusätzliche TCC-Funktionalitäten für den Sprachkanal, z.B. Recording, CRM-Adapter, WebRTC-Softphones zur Nutzung zur Verfügung.

5 TCC - WebRTC-Softphone

5.1 Das TCC kann von Kunden mit einem WebRTC-Softphone (einer im TCC 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.

5.2 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.

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

6 Kein Notruf

6.1 Kunden können über die Funktionalitäten und die Konfigurationsoberfläche keinen Notruf absetzen. Über das TCC 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 des Kunden hergestellt werden.

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

7.1 Kundenseitige Voraussetzung für die Nutzung des Kommunikationskanals E-Mail über das TCC sind ein E-Mail-Provider, eine E-Mailadresse und ein Postfach (IMAP oder POP3) des Kunden mit den erforderlichen

Zugangsdaten.

7.2 Im Falle der Nutzung des TCC mit zusätzlichen Kommunikationskanälen (E-Mail) wird dem Kunden von telegra ermöglicht, seine E-Mail-Kommunikation mit Kunden über die TCC-Oberfläche zu führen. Hierfür räumt der Kunde telegra über die TCC-Oberfläche Zugriff auf ausgewählte E-Mail-Postfächer seines Providers über das öffentliche Internet ein. telegra stellt die Verbindung zu diesem Postfach her und empfängt und versendet über dieses Postfach E-Mails im Auftrag des Kunden. Die E-Mails als auch etwaige Anhänge (Dateien) werden von telegra nur temporär gespeichert.

7.3 Die Auswahl und Verwaltung der E-Mail-Postfächer, zu denen telegra der Zugriff eingeräumt wird, erfolgt durch den Admin des Kunden. Ausschließlich TCC-Nutzer mit entsprechenden Administrationsrechten haben die Berechtigung, über die TCC-Oberfläche E-Mail-Postfächer mit dem TCC zu verknüpfen und diese Agenten zuzuweisen.

7.4 Der Kunde verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass die E-Mail-Postfächer gegen SPAM und anderweitige Attacken geschützt und die Übertragung von Anhängen zum TCC virenfrei erfolgt. Der Kunde ist verpflichtet, dies systemseitig als auch über seinen Arbeitsplatz entsprechend abzusichern.

7.5 Die zum Zwecke der Ermöglichung der E-Mail-Kommunikation über die TCC-Oberfläche von telegra im Auftrag des Kunden temporär im Kunden-TCC-Account zwischengespeicherten E-Mails werden automatisiert gelöscht. Kundenindividuelle Löschrufen sind nicht möglich.

7.6 Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Speicherung und rechtssichere Archivierung seiner E-Mails und Anhänge auf seinem E-Mail-Server bzw. System. Der Kunde ist verpflichtet, seinen E-Mail-Server so zu konfigurieren, dass der vom Kunden autorisierte Abruf und die Übertragung von E-Mails in das TCC nicht zu einer Löschung auf dem kundeneigenen E-Mail-Server führt.

8 TCC - Kommunikationskanal Webchat

8.1 telegra bietet dem Kunden ferner die Möglichkeit, über Webseiten eingehende Chats über die TCC-Oberfläche eigenverantwortlich zu bearbeiten. Die technische Einbindung des Chats auf der Webseite des Kunden obliegt dem Kunden und erfolgt außerhalb des Verantwortungsbereichs von telegra.

8.2 Chatverläufe und Inhalte werden im TCC-internen CRM an einem von Kunden im TCC hinterlegten Kontakt gespeichert. Die Speicherung erfolgt für die Dauer des Bestehens des Kontakts. Eine darüberhinausgehende oder TCC-unabhängige Speicherung durch telegra erfolgt nicht. Sollen Chatverläufe (z.B. zu Nachweis- und Archivierungszwecken) abweichend gespeichert werden, muss dies auf

Systemen des Kunden erfolgen. telegra bietet entsprechende Schnittstellen an.

9 Pflichten des Kunden

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

9.2 Die Kommunikation, die vom Kunden über das TCC geführt wird, erfolgt in dessen alleiniger Verantwortung. telegra führt weder selbst eine Kommunikation noch stellt sie eigene oder fremde Inhalte bereit. Der Kunde versichert, dass die Kommunikation (Telefon, E-Mail, Chat) den geltenden gesetzlichen Bestimmungen entspricht und keine Rechte Dritter verletzt.

9.3 Der Kunde ist verpflichtet, die TCC-Software rechts- und vertragskonform zu nutzen. Die TCC-Software darf insbesondere nicht missbräuchlich genutzt werden:

- Es ist dem Kunden untersagt, gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Sachen und sonstige Leistungen zu übersenden, wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS. Der Einsatz nicht gesetzeskonformer Einwählprogramme ist ebenfalls untersagt.
- Es darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 Strafgesetzbuch).
- Es dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von telegra schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.
- Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionen und durch die Einstellung oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für telegra, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen.

Dem Kunden ist es ferner untersagt, Verbindungen herzustellen,

- die nicht der direkten Kommunikation zu einem Endnutzer dienen, sondern nur zum Zwecke des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer

(z.B. Pingcalls, Powerdialer),

- die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Arbitrage).

9.4 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.

9.5 Für die fehlerfreie und umfängliche Nutzung aller Funktionen der Anwendungen an dem vom Kunden vorgesehenen Arbeitsplatz sind die jeweiligen Anforderungen und Voraussetzungen zur Nutzung des TCC an den Arbeitsplatz (Rechner, Software) beim Kunden vor Ort zu beachten und während der Vertragslaufzeit beizubehalten. Der Kunde wird notwendige Anpassungen aufgrund von Systemaktualisierungen vornehmen.

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

10 Nutzung durch Dritte, Nutzungsrechte

10.1 Es gelten die Bestimmungen in den AGB von telegra.

10.2. Der Kunde hat telegra auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen Dritte herauszugeben, insbesondere deren Namen und Anschrift sowie Art und Umfang seiner gegen diese aus der unberechtigten Nutzungsüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.

11 Datenschutz

11.1 Die Verarbeitung der vom Kunden im Rahmen des als SaaS bereitgestellten TCC 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.

11.2 Es obliegt dem Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlichem, für eine rechts- und datenschutzkonforme Nutzung der TCC-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 die erforderliche Einwilligung der betroffenen Personen (z.B. Mitarbeiter, Anrufer) einzuholen.

11.3 telegra erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung des TCC gespeicherten Daten, insbesondere nicht an personenbezogenen Daten Dritter. telegra ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden zu nutzen. Für die Auftragsverarbeitung gelten die Bestimmungen in den ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung.

12 Haftung

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

12.2 Die Haftung für den Verlust von E-Mails und Webchats, die vom Kunden im Rahmen der Nutzung des TCC über die TCC-Oberfläche versendet oder empfangen werden, wird ergänzend ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, seinen E-Mail-Server so zu konfigurieren, dass der vom Kunden autorisierte Abruf und die Übertragung von E-Mails in das Kunden-TCC nicht zu einer Löschung auf dem E-Mail-Server führt. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Haftung für Nutzungseinschränkungen, die durch das Kundensystem verursacht sind, z.B. vom Kundensystem übertragene Viren, Spam.

13 Vertragslaufzeit und Kündigung

13.1 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen richten sich, soweit nicht abweichend vereinbart, nach den Bestimmungen in den AGB von telegra.

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

14 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.