

Besondere Geschäftsbedingungen telegra Insight

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 und den ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung, soweit personenbezogene Daten von telegra im Auftrag verarbeitet werden. Das Servicelevel Agreement (SLA) findet abweichend von Ziffer 2.2 der AGB auf telegra Insight keine Anwendung. Diese produktspezifischen BGB ergänzen die AGB und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt alle bei Vertragsschluss geltenden Regelungen zum Produkt telegra Insight 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 telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis über die Nutzung der von telegra als Cloud-Software (SaaS) bereitgestellten Software telegra Insight.

2.3 Sofern vom Kunden weitere telegra Leistungen/Produkte beauftragt sind oder werden, sind diese nicht Gegenstand dieser BGB. Insoweit gelten jeweils die zugehörigen leistungs-/produktbezogenen BGB.

3 Leistungen der telegra

3.1 telegra stellt dem Kunden mit telegra Insight für die Laufzeit dieses Einzelleistungsvertrages im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) eine Cloud-Software zur Nutzung bereit, an die der Kunde Sprachdateien zur Transkription übermitteln und die Inhalte der Transkripte kundenindividuell auswerten kann.

3.2 Der Zugriff und die Konfiguration der Software durch den Kunden erfolgen über das öffentliche Internet

unter Verwendung eines Internet-Browsers. Die Benutzeroberfläche ist mittels Usernamen und Passwort nutzbar. Die Software telegra Insight wird auf Servern in Deutschland betrieben und transkribiert vom Kunden auf die Plattform übertragene Sprachdateien aus anderen telegra-Systemen oder externen Drittsystemen automatisiert in maschinenlesbaren Text und ermöglicht dem Kunden über die Konfigurationsoberfläche eine kundenindividuelle Auswertung der Transkripte.

3.3 Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten ein nicht ausschließliches auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränktes Recht, auf die Konfigurationsoberfläche der Software mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und diese vertragsgemäß zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht. Eine körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z.B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde allein verantwortlich.

3.4 Die Software dient der Optimierung von Geschäftsprozessen und ermöglicht dem Kunden,

- die automatisierte Transkription übermittelter Sprachdateien in maschinenlesbare Form,
- das Filtern und Durchsuchen der erzeugten Transkripte, z.B. nach Phrasen, Sätzen oder weiteren aus den Sprachdateien entnommenen Informationen (z.B. Agentenname, Hotline, Gruppen),
- die Aggregation und visuelle Darstellung einer von ihm definierten Menge von Transkripten, basierend auf den Auswertungskriterien,
- die Verwendung von KI-Mechanismen, um Synonyme aus den transkribierten Inhalten zu erkennen (artverwandte Wörter oder Phrasen).

3.5 Zukünftig werden ergänzend folgende weitere Funktionen zur Verfügung stehen:

- die Verwendung von KI-Mechanismen, um die Transkriptions-Engine auf bestimmte Wörter und deren korrekter Transkription aus Sprachdateien zu trainieren (Erkennungshilfen).
- die nachträgliche Bewertung von Transkripten mittels KI-Mechanismen anhand der vom Kunden zur Verfügung gestellten Trainingsdaten.
- die Einrichtung eines Rollen- und Rechtesystems zur Nutzerverwaltung und Vergabe von Rechten für die Konfiguration und Einsichtnahme.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

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

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen und die Einzelheiten dieses Vertrages, insbesondere über die Rechte und Pflichten nach Maßgabe der AGB und dieser BGB zu unterrichten. Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschten Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

4.3 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die von telegra bei Bereitstellung der Software vorgegebenen Mindestanforderungen an den Arbeitsplatz (z.B. Internetverbindung, Rechner) bei ihm vor Ort zu erfüllen und während der Vertragslaufzeit beizubehalten. Er wird notwendige Anpassungen aufgrund von Systemaktualisierungen vornehmen.

4.4 Der Kunde nutzt telegra Insight eigenverantwortlich. Er ist insbesondere für die Veranlassung der telegra-internen Übertragung der Sprachdateien und die Übertragung aus Drittsystemen an die Plattform, die Überprüfung der Inhalte der Transkripte und auch die Konfiguration der Auswertungskriterien allein verantwortlich. Eine Prüfung durch telegra erfolgt nicht.

4.5 telegra verarbeitet die Daten, insbesondere die personenbezogenen Daten, die vom Kunden an die Plattform übermittelt oder von ihm auf der Plattform konfiguriert und gespeichert werden, im Auftrag und auf Weisung des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung und Erbringung des Services telegra Insight. Der Kunde ist insofern für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten verantwortlich. Als Verantwortlicher wird er insbesondere erforderliche Einwilligungen betroffener Personen einholen.

4.6 Sofern von telegra besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Datenschutzgrundverordnung im Auftrag des Kunden verarbeitet werden sollen, hat der Kunde telegra hierüber unverzüglich zu unterrichten.

5 Haftungsbeschränkungen

5.1 Die Haftung von telegra richtet sich nach der Haftungsregelung in den AGB von telegra mit folgenden weiteren Einschränkungen:

- telegra übernimmt keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der Transkripte.
- telegra übernimmt ferner keine Haftung für den Transport der zu transkribierenden Sprachdateien über das Internet auf die Cloud-Plattform telegra Insight.

6 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist richten sich, sofern nicht abweichend vereinbart, nach den Bestimmungen in den AGB von telegra.

7 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.