

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 Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG) das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis über die Bereitstellung des Verkehrsführungsprogramms Automatic Call Distribution der telegra (im Folgenden „ACD“) zur web-basierten 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 des Einzelleistungsvertrages im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die ACD-Software als SaaS in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) auftragsgemäß zur Nutzung bereit.

3.2 Die Leistung von telegra umfasst neben der Ersteinrichtung der telegra ACD, die Bereitstellung der jeweils aktuellen Version der ACD-Software und der beauftragten Funktionalitäten und Services sowie das Recht des Kunden, generierte Daten im Rahmen der Nutzung der ACD

auszuwerten.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.

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

3.8 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 ACD mit AgentAssist

5.1 telegra bietet dem Kunden im Rahmen der Nutzung der ACD mit AgentAssist unterstützende auf Künstlicher Intelligenz (KI) beruhende Funktionen für die eigenverantwortliche Bearbeitung und Auswertung seiner über die ACD geführten Gespräche nach entsprechender Beauftragung.

5.2 Transkription von Gesprächen in Echtzeit: telegra ermöglicht dem Kunden KI-basiert (kein LLM) die Transkription von Gesprächen zwischen Anrufer/Angerufenem und Agenten in Echtzeit und zeigt dem Agenten die Transkripte in der ACD-Oberfläche an, ohne dass eine Aufzeichnung der Gespräche erfolgt.

5.3 Zusammenfassung der Transkripte: Es wird eine mittels generativer KI (LLM) generierte Zusammenfassung der Transkripte erzeugt und angezeigt.

5.4 Kunden haben die Möglichkeit, Transkripte und/oder deren Zusammenfassungen in eigener Verantwortung in eine Zwischenablage zu kopieren, downzuloaden oder automatisiert an ein externes System (z.B. CRM, ERP) zur Weiterverarbeitung zu übermitteln. Eine Speicherung von Transkripten und Zusammenfassungen durch telegra erfolgt nicht.

5.5 Integrierte Wissensdatenbank (Lernquelle): telegra ermöglicht dem Kunden ferner, den Aufbau einer in die ACD integrierten kundenindividuellen Wissensdatenbank. Hierfür gestattet telegra dem Kunden, Wissensartikel in verschiedenen Formaten (z.B. URL, PDF) als Grundlage und Lernquelle im Kundenaccount hochzuladen und zu verwalten. Dem Kunden werden mittels generativer KI (LLM) Gesprächs und Anliegen bezogene Ergebnisse aus der Wissensdatenbank im WebAgent als Unterstützung für die Gesprächsführung angezeigt. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, gespeicherte Wissensartikel zu löschen.

5.6 Die Speicherung der Wissensdatenbank erfolgt ebenso wie die Speicherung des in einem KI-System integrierte LLM auf Servern von telegra.

5.7 Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen, insbesondere urheber- und datenschutzrechtlichen Bestimmungen bei der Verwendung der über die unterstützenden KI-Funktionen im Rahmen der ACD KI-generierten Ergebnisse sowie beim Aufbau der kundenindividuellen Wissensdatenbank allein verantwortlich.

5.8 Mittels KI erzeugte Ergebnisse können fehlerhafte, unvollständige, beleidigende oder anstößige Inhalte liefern. Die über die unterstützenden KI-Funktionen in der ACD generierten Ergebnisse erfolgen insofern, ebenso wie die hierauf basierenden Analysen des Kunden und sonstige kundenindividuelle Verwendungen, unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung von telegra.

5.9 telegra weist ausdrücklich darauf hin, dass die KI-generierten Ergebnisse vom Kunden nicht ungeprüft verwendet werden dürfen.

5.10 Der Kunde berechtigt telegra, personenbezogene Daten im Rahmen der Transkription und Übertragung an KI-Systeme in Absprache zu anonymisieren.

6 Pflichten des Kunden

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

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

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

6.6 Der Kunde wird telegra unterrichten, wenn besondere personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

7 Besondere Pflichten bei Nutzung AgentAssist

7.1 Der Kunde stellt beim Aufbau der Wissensdatenbank und vor der Verwendung der KI-Funktionen und der

KI-generierten Ergebnisse sicher, dass er alle für ihn anwendbaren rechtlichen und etwaigen branchenüblichen Bestimmungen (z.B. der KI-Verordnung, des Arbeits-, Urheber- und Datenschutzrechts) und diese Vertragsbestimmungen strikt einhält.

7.2 Dem Kunden ist bekannt, dass sämtliche über KI-Funktionen erzeugten Ergebnisse vor ihrer Verwendung einer individuellen Prüfung unterzogen werden müssen. Der Kunde wird die KI-generierten Ergebnisse im Hinblick auf den jeweiligen Anwendungsfall auf Richtigkeit, Angemessenheit etc. und die Freiheit von Rechten Dritter eigenverantwortlich durch eine angemessene Überprüfung bewerten, bevor er diese verwendet oder weitergibt.

7.3 Der Kunde wird sich nicht ausschließlich auf die KI-generierten Ergebnisse verlassen.

7.4 Der Kunde wird nicht behaupten, dass die KI-basierten Ergebnisse von Menschen stammen.

7.5 Dem Kunden ist bekannt, dass er seine Mitarbeiter im Umgang mit KI und der Verwendung von KI-generierten Ergebnissen angemessen schulen muss.

7.6 Der Kunde ist verpflichtet, die Inhalte der Wissensdatenbank zur Vermeidung eines Datenverlustes separat zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand von telegra wiederhergestellt werden können.

8 Verletzung dieser besonderen Pflichten

8.1 Verletzt der Kunde diese besonderen Bestimmungen bei der Nutzung des AgentAssist, ist telegra berechtigt, den Zugang zu den KI-Funktionen zu sperren. telegra wird den Kunden möglichst im Vorfeld über die Sperre informieren.

8.2 Der Kunde stellt telegra von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen, rechtsverletzenden oder missbräuchlichen Nutzung des AgentAssist und der KI-generierten Ergebnisse beruhen. Dies gilt für alle Ansprüche, die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem AgentAssist ergeben. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von telegra.

9 Kein Notruf

9.1 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.

9.2 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 Notrufabfragestelle 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.

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

10 Datenschutz

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

11 Haftung

11.1 Die Haftung von telegra richtet sich nach der Haftungsbestimmung in den AGB von telegra mit folgender zusätzlichen Haftungsbeschränkung:

11.2 Die Haftung für direkte und indirekte (Vermögens-)Schäden beim Kunden oder Dritten, die auf einer rechtswidrigen, rechtsverletzenden, missbräuchlichen oder vertragswidrigen Verwendung des AgentAssist und der KI-gestützt generierten Ergebnisse/Inhalte beruhen, wird soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

12 Vertragslaufzeit und Kündigung

12.1 Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist des Vertrages zur Bereitstellung der ACD als SaaS richten sich, soweit nicht abweichend vereinbart, nach den Bestimmungen in den AGB von telegra. Beauftragte Funktionen und Services sind, soweit nicht abweichend vereinbart, jederzeit gesondert mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

12.2 Mit der Kündigung des Vertrages zur Bereitstellung und Überlassung der ACD-Software enden – soweit nicht abweichend vereinbart – auch beauftragte zusätzliche Funktionalitäten, Services und sonstige Leistungen.

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

13 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.