

## Besondere Geschäftsbedingungen telegra ACD der telegra GmbH

---

### 1. Vertragspartner

Vertragspartner sind die telegra GmbH (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 Preislisten, der Leistungsbeschreibung, dem Servicelevel Agreement (SLA) und der Auftragsverarbeitungsvereinbarung der telegra. 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. Entgegenstehende oder von diesen BGB abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn telegra deren Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat.

2.2. Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Für die Wahrung des Schriftformerfordernisses ist es ausreichend, wenn das beidseitig unterzeichnete Vertragsdokument elektronisch per E-Mail oder Fax ausgetauscht wird. Auf den nachträglichen Austausch von Originaldokumenten verzichten die Parteien. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die telegra.

2.3. Die nachfolgenden produktspezifischen Bedingungen regeln das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis über die web- und browserbasierte Nutzung des Verkehrsführungsprogramms Automatic Call Distribution (ACD) der telegra (im Folgenden „ACD“ oder „telegra ACD“) durch den Kunden (Software as a Service).

2.4. Nicht Gegenstand dieser BGB sind die Anbindung des Kunden an das Internet und die Herstellung von Verbindungen zu Zielen des Kunden,

d.h. die Terminierung von Sprachverbindungen vom Anschluss des Kunden zu Zielen in öffentlichen nationalen und ausländischen Fest- und Mobilfunknetzen.

### 3. Leistungen der telegra

3.1. telegra ermöglicht dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die web- und browserbasierte Nutzung der telegra ACD zur automatischen Anrufverteilung für eingehende und ausgehende Anrufe mit Basisfunktionalitäten (ACD-Basisleistungen).

3.2. Darüber hinaus stellt telegra dem Kunden jeweils nach schriftlicher Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt zusätzliche ACD-Funktionalitäten, z.B. Recording, CRM-Adapter, WebRTC-Softphones und weitere Eingangs-/Ausgangskanäle (E-Mail) zur Nutzung zur Verfügung.

3.3. Ferner erbringt telegra jeweils nach Vereinbarung gegen ein monatlich zu zahlendes Entgelt zusätzliche Leistungen im Rahmen der Nutzung der ACD-Basis- und 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) 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 Weboberfläche 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 die 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 eines gesonderten Vertrages.

3.9. telegra ist berechtigt, nach eigenem Ermessen aktualisierte Versionen (Updates) der ACD-Software bereitzustellen. telegra wird den Kunden hierüber mit entsprechenden Nutzungshinweisen auf elektronischem Wege rechtzeitig zuvor informieren und dem Kunden die aktualisierte Version entsprechend verfügbar machen. Der Kunde wird notwendige Anpassungen seiner Systeme aufgrund von Systemaktualisierungen vornehmen.

## 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 100 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 Google Chrome in der jeweils aktuellen Version. Ein Support für andere Browser wird nicht übernommen.

## 5. ACD mit weiteren Kommunikationskanälen

5.1. Im Falle der Nutzung der ACD mit zusätzlichen Kommunikationskanälen (E-Mail) wird dem Kunden von telegra ermöglicht, seine E-Mail-Kommunikation mit Kunden über die ACD-Oberfläche zu führen. Hierfür räumt der Kunde telegra Zugriff auf ausgewählte E-Mail-Postfächer über das öffentliche Internet ein und beauftragt telegra mit der temporären lokalen Speicherung von E-Mails im Kunden-ACD-Account zur Nutzung durch den Kunden.

5.2. Die Auswahl und Verwaltung der E-Mail-Postfächer erfolgt durch den Admin des Kunden. Ausschließlich Benutzer mit entsprechenden Administrationsrechten haben die Berechtigung, über die ACD-Oberfläche E-Mail-Postfächer anzulegen und diese Agenten zuzuweisen.

5.3. Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Speicherung und Archivierung seiner E-Mails und Anhänge auf seinem E-Mail-Server bzw. System. Die Speicherung der E-Mail-Kommunikation durch telegra erfolgt lediglich temporär. Der Kunde ist verpflichtet, seinen E-Mail-Server so zu konfigurieren, dass der vom Kunden autorisierte Abruf und die Übertragung von E-Mails in die Kunden-ACD nicht zu einer Löschung auf dem kundeneigenen E-Mail-Server führt.

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

## 6. Nutzungsumfang durch den Kunden

6.1. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen

schriftlichen Zustimmung durch telegra.

6.2. Der Kunde darf die Software ohne vorherige schriftliche Vereinbarung mit telegra nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu verändern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

6.3. 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.

## 7. Pflichten des Kunden

7.1. Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte für die Leistung der telegra fristgerecht zu zahlen. Der Kunde hat die Preise auch insoweit zu zahlen, als diese durch befugte oder unbefugte Benutzung des jeweiligen ACD-/ WebRTC-Services durch Dritte entstanden sind und er diese Nutzung zu vertreten hat.

7.2. Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und darf diese nicht an Unberechtigte weitergeben. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf elektronischen Speichermedien (z.B. PC, USB-Stick) dürfen persönliche Zugangsdaten nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

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

7.7. Der Kunde hat telegra von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der ACD-Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit dessen Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts von telegra verbunden sind. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder kann er erkennen, dass ein solcher droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung.

## 8. Urheberrechte

8.1. Soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wird, räumt telegra dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, auf die telegra ACD mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und diese für eigene Geschäftszwecke im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen.

8.2. Darüberhinausgehende Rechte in Bezug auf die telegra ACD werden dem Kunden nicht eingeräumt.

## 9. Notruf

9.1. Kunden, die die telegra ACD ohne integriertes WebRTC-Softphone 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. Wir empfehlen aber dringend, den Notruf auch in diesem Falle über einen bestehenden Festnetz- oder Mobilfunkanschluss zu tätigen, da ein erfolgreicher Anruf bei der zuständigen Notrufabfragestelle aus verschiedenen Gründen nicht gewährleistet ist und von telegra ausdrücklich nicht gewährleistet wird.

9.3. Der Kunde verpflichtet sich, Mitbenutzer und Mitarbeiter regelmäßig über diese Einschränkungen beim Notruf zu informieren.

## 10. Verfügbarkeit, Leistungsstörungen

10.1. Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus den SLA.

10.2. Ist die vereinbarte Verfügbarkeit gemäß den SLA gewahrt, so stehen dem Kunden keine Haftungsansprüche wegen oder in Zusammenhang mit einer Störung zu, es sei denn, die Störung ist von telegra vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der AGB von telegra.

10.3. telegra stellt ihren Kunden einen Hotline-Dienst für Störungsmeldungen die ACD-Funktionalität betreffend zur Verfügung.

10.4. telegra beseitigt Störungen am ACD-System unverzüglich im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

## 11. Datenschutz

11.1. telegra erwirbt keine Rechte an 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 nachfolgenden Bestimmungen zu nutzen.

11.2. Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird telegra personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen. Für den Fall der Auftragsverarbeitung geltend die ergänzenden Bestimmungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

11.3. Bei der Auftragsverarbeitung ist hinsichtlich der personenbezogenen Daten grundsätzlich der Kunde für die Einhaltung der Regelungen nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verantwortlich.

11.4. Der Kunde bleibt sowohl im vertragsrechtlichen wie im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Nutzer Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Verantwortung des Kunden. Er wird für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe etc. sorgen.

11.5. Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum, in dem die von ihm genutzten Leistungen technisch betrieben werden, zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß DSGVO.

11.6. telegra stellt die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 31 DSGVO sicher.

11.7. Bei Beendigung des Vertrages ist telegra nicht weiter berechtigt, die Daten des Kunden zu nutzen. telegra wird die Löschung innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsbeendigung vornehmen soweit nichts anderes vereinbart ist.

11.8. telegra ist berechtigt, die Leistungen durch Unterauftragnehmer erbringen zu lassen, hat aber mit dem Unterauftragnehmer entsprechende Verpflichtungen gemäß Ziffern 11.1 – 11.7 zu vereinbaren.

11.9. ACD-Software, Rechnerleistung und der Speicherplatz für die Anwendungen des Kunden werden von telegra im Europäischen Wirtschaftsraum, aktuell in Deutschland, bereitgestellt.

## 12. Haftung

12.1. Die Haftung von telegra richtet nach der Haftungsregelung in den AGB von telegra.

12.2. Die Haftung für den Verlust von E-Mails, die vom Kunden im Rahmen der Nutzung der ACD mit E-Mail-Kommunikationskanal über die ACD-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 die Kunden-ACD nicht zu einer Löschung auf dem E-Mail-Server führt.

12.3. Die verschuldensunabhängige Haftung von telegra (§ 536a BGB) wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist – soweit gesetzlich zulässig – ebenfalls ausgeschlossen.

## 13. Vertragslaufzeit und Kündigung

13.1. Der Vertrag zur Bereitstellung und Überlassung der ACD-Basisleistungen wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann, sofern keine abweichende Vereinbarung geschlossen wurde, jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich schriftlich gekündigt werden.

13.2. Das Recht, aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für telegra insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BGB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die Regelung in den AGB gilt weiter.

13.3. Vertragsverhältnisse über zusätzliche ACD-Funktionalitäten (ACD-Zusatzfunktionalitäten) sind, sofern keine abweichende Vereinbarung geschlossen wurde, jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich kündbar.

13.4. Vertragsverhältnisse über zusätzliche Leistungen im Rahmen der Nutzung von Funktionalitäten 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.

13.5. Mit der Kündigung des Vertrages zur Bereitstellung und Überlassung der ACD-Basisleistungen enden auch die Vertragsverhältnisse über zusätzliche Funktionalitäten und Nutzungen.

## 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.