

## Besondere Geschäftsbedingungen telegra KIT

---

### 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 zu 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 KIT 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 und über die KIT-Benutzeroberfläche webbasiert nutzbare Software telegra KIT.

2.3 Nicht Gegenstand dieser BGB sind die Zuführung und Terminierung von Anrufen aus dem öffentlichen Telefonnetz zu der im Netz von telegra geschalteten Rufnummer des Kunden bzw. von der geschalteten Rufnummer in das öffentliche Telefonnetz und die Nutzung des Kundenportals telegra Control. Insoweit gelten je nach beauftragter Rufnummer die BGB Nationale Nummern oder BGB Internationale Nummern

### 3 Leistungen der telegra

3.1 telegra stellt dem Kunden mit telegra KIT für die Laufzeit dieses Einzelleistungsvertrages im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum öffentlichen Internet) ein nach Vorgaben und auf Datenbasis des Kunden lernendes Voice-Bot-System als SaaS zur Nutzung zur Verfügung.

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. Der Voice-Bot selbst wird auf den Servern im Rechenzentrum von telegra betrieben. Die Funktionalität des Bots gestattet einen automatisierten Dialog mit dem Anrufer.

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 Hardware und Software (z.B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde allein verantwortlich.

3.4 Die Nutzung der Software durch den Kunden setzt voraus, dass der Kunde mindestens eine Rufnummer für eingehende Anrufe (intelligente geografische Rufnummer oder Servicerufnummer) bei telegra geschaltet hat. Jeder vom Kunden konfigurierte Voice-Bot wird einer für den Kunden bei telegra geschalteten Rufnummer zugeordnet. Bei der Rufnummer kann es sich um eine zu telegra portierte Rufnummer des Kunden oder eine ihm von telegra überlassene Rufnummer handeln.

3.5 Die Software dient der Optimierung von Geschäftsprozessen mittels Künstlicher Intelligenz (KI)-Mechanismen. Die Software ermöglicht dem Kunden:

- die Konfiguration eines auf die Unternehmensbedürfnisse zugeschnittenen eigenen Voice-Bots mit automatisierten Interaktionen mit Anrufern über ein integriertes Trainingscenter
- die Konfiguration semantischer Analysen telefonisch gesprochener Anliegen mittels Transkription (Speech to Text)
- die Konfiguration automatisierter Aktionen (z.B. automatisierte Antwort oder ein Routing des Anrufs auf eine bestimmte Rufnummer).
- die Konfiguration automatisierter Sprachantworten mittels Sprachsynthese (Text to Speech)
- den Abruf von Voice-Bot-Statistiken.

### 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 ist für das Training, die Konfiguration und die Überprüfung der Inhalte des Voice-Bots verantwortlich. Jeder Voice-Bot muss eigenverantwortlich vom Kunden trainiert und konfiguriert werden. Der Inhalt der transkribierten Texte und die mittels Sprachsynthese aus einem Text erzeugten akustischen Sprachausgaben sind von ihm eigenverantwortlich zu überprüfen. Eine Überprüfung durch telegra erfolgt nicht.

4.5 Soweit es sich bei den Voice-Bot-Daten um personenbezogene Daten handelt, verarbeitet telegra diese im Auftrag und auf Weisung des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Services telegra KIT. Der Kunde ist insofern für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten verantwortlich. Als Verantwortlicher wird er insbesondere etwaig 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.

4.7 Es obliegt dem Kunden, regelmäßig Kopien der von ihm eingegebenen und erzeugten Daten zu exportieren und Sicherungskopien anzufertigen oder die entsprechenden Informationen auszudrucken und aufzubewahren, damit diese bei einem etwaigen Datenverlust mit vertretbarem Aufwand von telegra wiederhergestellt werden können.

## 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 Richtigkeit des in einen Text transkribierten Kundenanliegens (Speech to Text) und die auf einer fehlerhaften Transkription beruhenden automatisierte Aktion und die Richtigkeit der mittels Sprachsynthese

erzeugten akustischen Sprachausgabe (Text to Speech).

- telegra übernimmt ferner keine Haftung für die Funktionsfähigkeit der für die Transkription und Sprachsynthese genutzten Drittplattformen und den Transport der zu transkribierenden Texte/Sprachfiles über das Internet zur Drittplattform und zurück ins Rechenzentrum der telegra.

## 6 Vertragslaufzeit und Kündigung

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

6.2 telegra wird die im Rahmen der Software vom Kunden erzeugten und gespeicherten Daten spätestens einen (1) Monat nach Vertragsbeendigung löschen. Bei rechtzeitiger schriftlicher Aufforderung vor Vertragsbeendigung, gibt telegra dem Kunden die Trainingsdaten bei Vertragsbeendigung in einem zuvor festgelegten Format gegen Kostenerstattung heraus.

## 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.