

Besondere Geschäftsbedingungen telegra ACD der telegra GmbH

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die telegra GmbH (telegra) und der Kunde.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), diesen produktspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB), vereinbarten Preislisten sowie aus ggf. getroffenen Regelungen in einer Leistungsbeschreibung und Servicelevel Agreements (SLA). 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 Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der schriftlichen Bestätigung durch die telegra.

2.3 Die nachfolgenden produktspezifischen Bedingungen regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis zur Überlassung des Verkehrsführungsprogramms telegra ACD.

2.4 Nicht Gegenstand dieser BGB ist 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 der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung eines Verkehrsführungsprogramms Automatic Call Distribution (ACD) mit Basisleistungen zur automatischen Anrufverteilung als integrierte Netzversion für eingehende (Inbound) Anrufe.

3.2 telegra stellt dem Kunden darüber hinaus jeweils nach Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt zusätzliche ACD-Funktionalitäten (z.B. Outbound-Funktionalität, Recorder

ding Funktionalität, CRM Adapter) 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, Team-Commanderlizenz-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 Zugänge zu den für die Verwaltung, Nutzung und Auswertung nötigen Programmen und Oberflächen werden über das öffentliche Internet zur Verfügung gestellt.

3.5 Die Einrichtung und Verwaltung der Agenten, der verfügbaren Steuerungsmodule, sowie die kundenindividuelle Konfiguration der Steuerungsmethodik und Parameter (Routingplan) wird vom Kunden selbst vorgenommen. Die Verwaltungsoberfläche wird dem Kunden online zur Verfügung gestellt. Die für die Konfiguration und Einrichtung nötigen Zugangsdaten werden dem Kunden von telegra nach der Auftragserteilung mitgeteilt.

3.6 Die für den operativen Betrieb der erforderlichen Anwendungen (Clients) für die in der ACD angelegten Teamleiter (TeamCommander) und Agenten (AgentControl), sind ausschließlich online nutzbar. Der Download der Anwendungen erfolgt mittels Java Web Start. 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.

3.7 telegra stellt dem Kunden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften verschiedene Statistiken zur 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.

4 Pflichten des Kunden

4.1 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-Services durch Dritte entstanden sind und er diese Nutzung zu vertreten hat.

4.2 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.

4.3 Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass das ACD-System der telegra nicht durch übermäßige Inanspruchnahme überlastet wird. Bei missbräuchlicher Inanspruchnahme ist telegra berechtigt, die Zahl der gleichzeitigen Dialogmöglichkeiten zu begrenzen.

4.4 Persönliche Zugangsdaten (z.B. Kennworte/Passworte) dürfen nicht an Dritte weiter gegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Der Kunde hat telegra von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der ACD von telegra 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.

5 Leistungsstörungen

5.1 telegra stellt ihren Kunden einen Hotline-Dienst für Störungsmeldungen die ACD-Funktionalität betreffend zur

Verfügung.

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

6 Vertragslaufzeit und Kündigung

6.1 Der Vertrag zur Bereitstellung und Überlassung der ACD-Basisleistungen wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich schriftlich gekündigt werden.

6.2 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.

6.3 Vertragsverhältnisse über zusätzliche ACD-Funktionalitäten sind jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich kündbar.

6.4 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.

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

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 gleich kommende Bedingungen zu ersetzen.