

AGB der next id GmbH für IVR-Leistungen

1. Einleitung

1.1. Nachfolgende Geschäftsbedingungen regeln die Abwicklung von Anrufen auf der sogenannten IVR-Plattform der ID zwischen der next id GmbH (nachfolgend „ID“ genannt) und dem Vertragspartner (nachfolgend „Partner“ genannt). Diese AGB finden für sämtliche dem Partner über eine IVR-Plattform zur Verfügung gestellten Leistungen (nachfolgend „IVR-Leistung“ genannt) Anwendung, insbesondere für folgende IVR-Leistungen von ID: Dialog Control, Peak Control, Queue Control, Kundenfeedback. Voraussetzung ist, dass die Parteien zuvor einen Vertrag über die Realisierung von geographischen oder Mehrwertdiensternummern auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Realisierung von Mehrwertdiensternummern und der nummernspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen der ID geschlossen haben. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ID für die Realisierung von Mehrwertdiensternummern und die nummernspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen gelten im Bereich der Erbringung von IVR-Leistungen ergänzend, jedoch nachrangig zu diesen AGB.

1.2. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Partners finden keine Anwendung, auch wenn ID der Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat. Änderungen dieser AGB werden dem Partner schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Partner nicht innerhalb eines Monats nach Erhalt der Mitteilung schriftlich widerspricht. ID weist den Partner zum Fristbeginn auf dieses Widerspruchsrecht und darauf hin, dass mit Ablauf der Frist die Zustimmung des Partners zu der AGB-Änderung als abgegeben gilt.

2. Application Service Providing

2.1. ID stellt dem Partner IVR-Leistungen zur Verfügung. ID ist zur Leistungserbringung einer bestimmten Kapazität nur verpflichtet, wenn die bereitzustellende Kapazität der IVR-Plattform zuvor schriftlich zwischen Partner und ID vereinbart wurde und Partner ID eine Beschreibung der erforderlichen Bearbeitungsschritte sowie der benötigten Betriebszeiten und den Verkehrsforecast aufgeschlüsselt nach Tagen und Stunden schriftlich mitgeteilt hat und ID zudem schriftlich bestätigt hat, dass die IVR-Plattform zur Dienstleistung geeignet ist.

2.2. Partner versichert, keine rechtswidrigen Inhalte einzustellen und bleibt hierbei ausschließlich selbst für die von ihm angebotenen Inhalte bzw. Dienste verantwortlich.

2.3. ID stellt die in Ziffer 2.1. spezifizierte Plattform nebst Software in von ID betriebenen Räumlichkeiten zur Verfügung. ID stellt die Plattform an 365 Tagen im Jahr abzüglich (1.) planbarer Wartungs-, Instal-

lations- und Umbauzeiten, (2.) Ausfälle, die ID nicht zu vertreten hat, sowie (3.) Fälle höherer Gewalt, bereit; in diesem Rahmen gelten die Verfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.5.

2.4. ID wird planbare Wartungsarbeiten, einschließlich Installations- und Umbauarbeiten, – soweit technisch möglich – außerhalb der Spitzenlastzeiten bzw. Haupt-Hauptverkehrszeiten durchführen. Hierfür wird ein tägliches Wartungsfenster von den Vertragspartnern schriftlich vereinbart. ID informiert Partner mindestens 5 (fünf) Werktagen vor der Durchführung geplanter Wartungsarbeiten, soweit diese außerhalb des schriftlich vereinbarten Wartungsfensters liegen, über die Art und den Umfang der Arbeiten. Diese Zeitfenster sind erforderlich, um die von Partner gewünschte hohe Qualität und Betriebssicherheit sowie Updates von Hard- und Software zu ermöglichen. Die Zeitfenster sind bei der Vergütungsberechnung bereits berücksichtigt.

2.5. ID betreibt als Dienstleistung für Partner den Service durch Ausführung der Softwarefunktionalität und garantiert im Rahmen von Ziffer 2.3. eine Verfügbarkeit von 98,5 %. ID garantiert die Verfügbarkeit der Gesamtplattform während der vereinbarten Referenzzeit. Vereinbarte Referenzzeit ist das jeweilige Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit der gesamten Plattformleistung errechnet sich wie folgt:

Verfügbarkeit in [%] = $(1 - \text{Ausfallzeit} / \text{Referenzzeit}) * 100$.

Bei Ausfall eines Teils der Plattform (Beispiel: an einem Standort fällt die vom ID verantwortete Plattform aus) fließt nur der vom Ausfall betroffene Teil der Plattform in die Verfügbarkeitsberechnung ein, es sei denn, der betroffene Teil des Netzes ist durch eine weitere Plattform abgesichert (also redundant), so dass der Ausfall sich nicht auf die Verfügbarkeit auswirkt. Der Anteil des vom Ausfall betroffenen Teils an der Plattform wird bestimmt durch

die Anrufannahmekapazität des Teils. Die so ermittelten betroffenen Teilbereiche werden zur Gesamtzahl der vorhandenen Plattformkapazität von ID ins Verhältnis gesetzt und entsprechend bei Berechnung der Nicht-Verfügbarkeit gewichtet. Fallen also an einem Standort Leitungen der Plattform für eine Stunde aus, so wird die Ausfallzeit – ausgehend von einer derzeitigen Gesamtzahl der Leitungen der Plattform – mit $1/X$ (X = Anzahl der Gesamtleitungen) im Rahmen der obigen Formel gewichtet.

2.6. Die Plattform von ID ist an das seitens der ID genutzte Netz direkt angebunden.

3. Nutzung

Partner wird ID vorab die Inhalte übermitteln, die auf der Plattform zum Abruf durch die Anrufer bereitgestellt werden sollen. ID wird diese Inhalte in einem für die Plattform geeigneten Format aufspielen und

zum Abruf durch die Anrufer bereithalten. ID ist zur Überprüfung der Inhalte berechtigt, jedoch nicht verpflichtet.

4. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

4.1. Partner versichert über die erforderlichen gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte bzw. die erforderlichen Lizenzen für die auf der IVR-Plattform zum Abruf eingestellten Inhalte und insbesondere über die Rechte zur öffentlichen Verbreitung dieser Inhalte zu verfügen.

4.2. Sollte ID oder der Netzbetreiber, dessen ID sich bedient, aufgrund einer Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten von Dritten in Anspruch genommen werden, so stellt Partner ID im Innenverhältnis von diesen Ansprüchen auf erstes Anfordern frei

4.3. ID erbringt die Programmierleistungen der IVR und ist somit Urheber dieser IVR Programmierungen. Die Parteien vereinbaren den Umfang der Nutzung der IVR durch Partner. Soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt wird, erhält Partner ein einfaches, auf die Dauer der Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht für diesen vereinbarten Umfang.

5. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

5.1. Auftragsverarbeitung: Sämtliche Daten, welche über die IVR-Plattform verarbeitet werden oder durch diese entstehen, verarbeitet ID im Auftrag von Partner nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Partner ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung von Daten im Auftrag durch ID. Partner verpflichtet sich mit ID einen Vertrag nach Art. 28 DSGVO zu schließen, welcher insbesondere die Dauer der Datenverarbeitung, Art und Zweck der Datenverarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten, die Kategorien betroffener Personen und die Pflichten und Rechte der Parteien regelt.

5.2. ID ist zur Verweigerung der Datenverarbeitung berechtigt, wenn die Gefahr der strafbaren Handlung besteht oder die Verarbeitung offenkundig rechtswidrig ist.

5.3. Generell beachtet ID bei der Erhebung, Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die einschlägigen Datenschutzbestimmungen, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der DSGVO und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in ihrer jeweils gültigen Fassung unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses.

5.4. Soweit ID nicht als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen auftritt und Daten nicht bereits auf Grundlage einer gesetzlichen Berechtigung erhoben werden, bedarf es zur Nutzung von Daten durch ID regelmäßiger Einwilligung des Partners. Eine solche Einwilligung in die Datennutzung zu weiteren Zwecken wird von ID im Bedarfsfall beim Partner angefragt.

AGB der next id GmbH für IVR-Leistungen

5.5 Partner ist gemäß § 34 BDSG jederzeit berechtigt, gegenüber ID um Auskunftserteilung zu den zu ihm gespeicherten Daten zu ersuchen. Gemäß § 35 BDSG kann Partner jederzeit gegenüber ID die Berichtigung, Löschung und Sperrung einzelner Daten verlangen. Nach Art. 21 DSGVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, widersprochen werden.

5.6 Sofern eine Einwilligung in die Datennutzung zu weiteren Zwecken erteilt wurde, kann Partner jederzeit ohne Angaben von Gründen von seinem Widerspruchsrecht Gebrauch machen und die erteilte Einwilligungserklärung mit Wirkung für die Zukunft abändern oder gänzlich widerrufen. Ein solcher Widerruf kann entweder postalisch, per E-Mail, oder per Fax an ID übermittelt werden, wobei dabei keine über die Übermittlungskosten nach bestehenden Basistarifen (z.B. Portokosten) hinausgehenden Kosten für Partner entstehen.

5.7 Ein Widerruf kann entweder postalisch, per E-Mail oder per Fax an ID übermittelt werden, wobei dabei keine über die Übermittlungskosten nach bestehenden Basistarifen (z.B. Portokosten) hinausgehenden Kosten für den Kunden entstehen.

5.8 Nähere Informationen zum Datenschutz sind auch online unter www.next-id.de abrufbar.

5.9 Der Partner verpflichtet sich gleichfalls, die geltenden gesetzlichen Vorschriften (u.a. DSGVO, BDSG, StGB, Fernmeldegeheimnis gem. § 88 TKG) zu wahren, seine Mitarbeiter entsprechend zu unterrichten und dahingehend zu verpflichten. Der Partner stellt in diesem Zusammenhang insbesondere sicher, dass ein Mithören und/oder eine Aufzeichnung von Anrufen ausschließlich mit ausdrücklicher sowie dokumentierter Einwilligung von Anrufern erfolgen.

6. Haftung

Die Haftung von ID für die Erbringung von IVR-Leistungen richtet nach Ziffer 14 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Realisierung von Mehrwertdiensternummern von ID.

7. Laufzeit, Kündigung und Änderungen des Vertrages

Es gelten die Laufzeiten und Kündigungsfristen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages über die Realisierung von geographischen oder Mehrwertdiensternummern, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.