

BGB der dtms GmbH für DialogControl, ACD- und IVR-Leistungen

1. Einleitung

1.1. Nachfolgende Geschäftsbedingungen regeln die Abwicklung von Anrufen auf ACD und IVR-Plattformen der dtms GmbH (nachfolgend „dtms“ genannt), Sitz der Gesellschaft: Taunusstraße 57, 55118 Mainz, Registergericht: Handelsregister Mainz, HRB 45187 Mainz und dem Vertragspartner (nachfolgend: „Partner“ genannt). Diese BGB finden für sämtliche dem Partner ganz oder in Teilen über eine ACD- / IVR-Plattform (Standorte Hamburg und Berlin) zur Verfügung gestellten Leistungen (nachfolgend: „ACD/IVR-Leistung“ genannt) Anwendung. Hiervon umfasst sind insbesondere folgende ACD/IVR-Leistungen und Produkte von dtms: Dialog Control, Peak Control, Queue Control und Kundenfeedback. Voraussetzung für die Nutzung der ACD/IVR-Leistungen ist, dass die Parteien zuvor einen Vertrag über die Realisierung von geographischen oder Service-Rufnummern auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Realisierung von Service-Rufnummern und der nummernspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „BGB“ genannt) der dtms geschlossen haben. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von dtms für die Realisierung von Service-Rufnummern und die nummernspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen gelten im Bereich der Erbringung von IVR-Leistungen ergänzend, jedoch nachrangig zu diesen BGB.

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

2. Application Service Providing

2.1. dtms stellt dem Partner ACD/IVR-Leistungen zur Verfügung. dtms ist zur Leistungserbringung einer bestimmten Kapazität nur verpflichtet, wenn die bereitzustellende Kapazität der ACD/IVR-Plattform zuvor schriftlich zwischen Partner und dtms vereinbart wurde und Partner dtms eine Beschreibung der erforderlichen Bearbeitungsschritte sowie der benötigten Betriebszeiten und den Verkehrsforecast, aufgeschlüsselt nach Tagen und Stunden, schriftlich mitgeteilt hat und dtms zudem schriftlich bestätigt hat, dass die ACD/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. dtms stellt die ACD/IVR-Plattform nebst Software in von dtms betriebenen Räumlichkeiten zur Verfügung. dtms stellt die Plattform an 365 Tagen im Jahr abzüglich (1.) planbarer Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten, (2.) Ausfälle, die dtms nicht zu vertreten hat, sowie (3.) Fälle höherer Gewalt, bereit; in diesem Rahmen gelten die Verfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.5. dieser BGB.

2.4 dtms wird planbare Wartungsarbeiten, einschließlich Installations- und Umbauarbeiten, – soweit technisch möglich – außerhalb der Spitzenlastzeiten bzw. Hauptverkehrszeiten durchführen. Hierfür wird ein tägliches Wartungsfenster von den Vertragspartnern schriftlich vereinbart. dtms 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. dtms betreibt als Dienstleistung für den Partner den Service durch Ausführung der Softwarefunktionalität und stellt diesen im Rahmen von Ziffer 2.3. dieser BGB mit einer Verfügbarkeit von 98,5 % bereit. dtms stellt die Verfügbarkeit der Gesamtplattform während der vereinbarten Referenzzeit her. 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 dtms 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 dtms ins Verhältnis gesetzt und entsprechend bei Berechnung der Nicht-Verfügbarkeit gewichtet. Fallen 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 dtms ist an das seitens der dtms genutzte Netz direkt angebunden.

3. Nutzung

Partner wird dtms vorab die Inhalte übermitteln, die auf der Plattform zum Abruf durch die Anrufer bereitgestellt werden sollen. dtms wird diese Inhalte in einem für die Plattform geeigneten Format aufspielen und zum Abruf durch die Anrufer bereithalten. dtms ist zur Überprüfung der Inhalte berechtigt, jedoch nicht verpflichtet.

4. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

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

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

4.3. dtms erbringt die Programmierleistungen der ACD/IVR und ist somit Urheber dieser ACD/IVR-Programmierungen. Die Parteien vereinbaren den Umfang der Nutzung der ACD/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. Urheber- und Nutzungsrechte an der IVR-Plattform

5.1. dtms erbringt die Programmierleistungen an der ACD/IVR-Plattform und ist somit Urheber dieser Programmierungen. Die Parteien vereinbaren den Umfang der Nutzung der ACD/IVR-Plattform und -Leistungen durch den Partner. Soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt wird, räumt dtms dem Partner ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, auf die ACD/IVR-Plattform mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und diese für eigene Geschäftszwecke im vereinbarten Umfang zu nutzen.

5.2. Außer den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich genannten Rechten werden dem Partnern keine anderen Rechte in Bezug auf die ACD/IVR-Plattform und -Leistungen eingeräumt.

BGB der dtms GmbH für DialogControl, ACD- und IVR-Leistungen

5.3. Der Partner schützt die in §§ 69a und 69c UrhG genannten Urheberrechte an der ACD/IVR-Plattform. Der Partner ist nur dann berechtigt, die ACD/IVR-Plattform und -leistungen zu bearbeiten, soweit dies der Erhalt oder die Wiederherstellung der vereinbarten Funktionalität erfordert und sofern dies nicht von dtms vorgenommen wird bzw. dtms hierzu die Erlaubnis erteilt. Der Partner ist zur Dekompilierung der ACD/IVR-Plattform nur insoweit befugt, als das Gesetz dies unabdingbar erlaubt oder dies vertraglich vereinbart wurde.

6. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

6.1. Bei der Erhebung, Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten beachtet dtms die einschlägigen Datenschutzbestimmungen, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und des Gesetzes zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG) in ihrer jeweils gültigen Fassung unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses.

6.2. Soweit dtms in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Art. 95 DSGVO besonderen in der Richtlinie 2002/58/EG bzw. der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation festgelegten Pflichten unterliegt, werden dtms durch die DSGVO keine zusätzlichen Pflichten auferlegt, so dass dann eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nicht geboten ist; mithin kommt in diesen Fällen die Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach DSGVO der dtms nicht zur Anwendung.

6.3. Im Rahmen des zwischen dem Partner und der dtms bestehenden Vertragsverhältnisses werden die Verbindungsdaten zur Berechnung der Verbindungsentgelte und die notwendigen Bestandsdaten zur Abwicklung des mit dem Partner bestehenden Vertragsverhältnisses gespeichert und verarbeitet. Die Speicherung und Verarbeitung erfolgt unter Beachtung des gültigen Datenschutzrechtes und des Fernmeldegeheimnisses.

6.4. Die Erhebung der Bestandsdaten des Partners erfolgt zur Identifizierung des Partners, zur Vertrags- / Auftragsabwicklung, zur Beratung und Korrespondenz, zu Abrechnungszwecken und zur Abwicklung von evtl. vorliegenden Haftungsansprüchen sowie der Geltendmachung etwaiger Ansprüche gegen den Partner.

6.5. Die Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten kann nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die angemessene Bearbeitung des Vertrags- / Auftrags, insbesondere für die beidseitige Erfüllung von Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis, erforderlich sein.

6.6. Die für die Vertrags- / Auftragsabwicklung von dtms erhobenen personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht (in der Regel 6 Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem das jeweilige Vertragsverhältnis beendet wurde) gespeichert und danach gelöscht, es sei denn, dass dtms nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (aus HGB, StGB oder AO) zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Partner in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt hat.

6.7. Soweit dies nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Vertrags- / Auftragsverhältnissen mit dem Partner erforderlich ist, können die personenbezogenen Daten an Dritte weitergegeben werden. Die weitergegebenen Daten dürfen von dem Dritten ausschließlich zum Zweck der Erfüllung des Vertrages verwendet werden. Eine Übermittlung von Daten an Dritte zu einem anderen Zweck findet nicht statt.

6.8. Der Partner hat gegenüber dtms das Recht:

- gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO eine einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber dtms zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass dtms die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen darf;
- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über seine von dtms verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen;
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung seiner bei dtms gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen;
- gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung seiner bei dtms gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten vom Partnern bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, der Partner aber deren Löschung ablehnen und dtms die Daten nicht mehr benötigt, der Partner jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt oder der Partner gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt hat;
- gemäß Art. 20 DSGVO seine personenbezogenen Daten, die er dtms bereitgestellt hat, in einem strukturierten, gängigen

und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen und

- gemäß Art. 77 DSGVO sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren.
- gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben und sofern seine personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e oder f DSGVO verarbeitet werden.

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

6.10. Der Partner wird die Erfüllung der datenschutzrechtlichen Hinweispflichten gegenüber den Endkunden durch geeignete Maßnahmen (z.B. Veröffentlichung von BGB, Bandansagen etc.) sicherstellen. dtms wird ihm auf Wunsch die nach dem TKG, TTDSG oder DSGVO notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, soweit diese dtms vorliegen.

6.11. Nähere Informationen zum Datenschutz sind auch online unter www.dtms.de/datenschutzhinweis/ abrufbar.

6.12. Der Partner verpflichtet sich ebenfalls, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu wahren und wird auch seine Mitarbeiter entsprechend unterrichten und verpflichten.

7. Haftung

Die Haftung von dtms für die Erbringung von ACD/IVR-Leistungen richtet sich nach Ziffer 14 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Realisierung von Service-Rufnummern von dtms.

8. Laufzeit, Kündigung und Änderungen des Vertrages

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