

ANHANG NR. 4 ZUM ANGEBOT

Bedingungen für KI Contact Center

1. Übersicht über den Dienst

Das KI Contact Center ist eine SaaS-Lösung der KOMPaaS.tech GmbH, die jeden Kundendialog — Telefon, SMS, soziale Medien, Website-Widget, E-Mail — in einem einzigen Agenten-Arbeitsbereich zusammenführt, ergänzt durch KI-Konversationsanalyse, Sprach- und Text-Szenariodesign sowie CRM-Integration.

Für wen es bestimmt ist

Kundensupport-, Vertriebs- und Betreuungsteams, die Dialoge aus mehreren Kanälen in großem Umfang verwalten müssen und KI-gestützte Qualitätssicherung und Sprachanalyse direkt in den Arbeitsablauf integriert haben möchten — nicht nachträglich aufgesetzt.

2. Funktionen

Einheitlicher Arbeitsbereich

- Verwalten Sie Dialoge aus virtueller Telefonanlage (VPBX), SMS, sozialen Medien, Website-Widget und E-Mail in einer Oberfläche.
- Dialogstatusverwaltung und freie Verschlagwortung für Routing und Reporting.
- Integriertes Adressbuch und Fallerstellung direkt aus Gesprächen.
- Click-to-Call aus jedem Telefonfeld — ohne manuelles Wählen.

Dialogautomatisierung

- Drag-and-Drop-Szenario-Builder für Text- und Sprachdialoge.
- KI-gestütztes Routing von Gesprächen an das richtige Team oder den richtigen Agenten.

KI-Sprachanalyse

- Automatische Transkription von Telefonanrufen.
- Übersetzung in über 30 Sprachen.
- Benutzerdefinierte KI-Bewertungsrubriken, die auf einem generativen Modell basieren, zur Analyse der Anruf- und Chat-Qualität.
- Analyseansicht im MyKOMPaaS-Konto: Filtern nach Zeitraum, Dialogstatus und Benutzer; Audio erneut abspielen; Aufzeichnungen herunterladen; Transkripte überprüfen.

Integration und Überwachung

- Traffic-Quellen-Tracking — sehen Sie, welche Kampagne oder Seite jedes Gespräch ausgelöst hat.
- Integration mit CRM-Systemen.
- Echtzeit-Überwachung der Operatoren (Benutzer).

3. Kurzbeschreibung

Position	Detail
Serviceverfügbarkeit	24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
Aktivierung	Self-Service im MyKOMPaaS-Konto oder durch den Manager des Betreibers auf Anfrage

Position	Detail
Zugang	Über Webbrowser, Teilnehmer-Software oder Endgeräteausrüstung, unter Verwendung der vom Betreiber ausgestellten Zugangsdaten
Sprachen (Transkription / Übersetzung)	über 30
Datenspeicherung	Speicherplatz auf dem Hardware- und Softwarekomplex des Betreibers, der mit dem Dienst bereitgestellt wird
Datenaufbewahrung nach Deaktivierung	Automatisch für 90 Tage archiviert, dann dauerhaft gelöscht
Geplante Wartung	Bis zu 4 Stunden pro Monat, mit mindestens 5 Kalendertagen Vorankündigung
Notfallwartung	Bis zu 2 Stunden pro Monat
Technischer Support	24/7 — per Telefon, E-Mail, Chat auf www.kompaas.tech und Wissensdatenbank
Abrechnung	Monatlich, gemäß dem im MyKOMPaaS-Konto gewählten und unter www.kompaas.tech veröffentlichten Tarifplan
Gebiet	Europäischer Wirtschaftsraum

4. Funktionsweise

Aktivierung des Dienstes

Sie aktivieren den Dienst selbst im MyKOMPaaS-Konto, oder Ihr KOMPaaS-Account-Manager kann dies auf Ihre Anfrage hin tun. Der Dienst startet, sobald der Zugang bereitgestellt ist. Sie fügen Benutzer im MyKOMPaaS-Konto hinzu und entfernen sie; die Handlungen dieser Benutzer gelten als Handlungen des Abonnenten.

Bezahlung des Dienstes

Die Abrechnung folgt dem Angebot für Kommunikationsdienste, diesem Anhang und den im MyKOMPaaS-Konto und unter www.kompaas.tech veröffentlichten Tarifen, abhängig von der von Ihnen gewählten Dienstzusammensetzung. Die monatlichen Gebühren beginnen am Aktivierungsdatum. Die Berechnungsmethode (Vorauszahlung oder Nachzahlung) und ein etwaiges Kreditlimit sind in Ihrer Vereinbarung und im Angebot für Kommunikationsdienste festgelegt.

Aufzeichnung von Anrufen und Einholung der Einwilligung

Wenn die Anrufaufzeichnung Teil Ihrer Dienstkonfiguration ist, müssen Sie den Hinweis während des Anrufs aktivieren, der die anrufenden und angerufenen Parteien darüber informiert, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und ihnen die Möglichkeit gibt, die Aufzeichnung abzulehnen, bevor Aufzeichnungen erstellt werden. Sie sind allein dafür verantwortlich, alle Einwilligungen einzuholen und alle nach geltendem Datenschutzrecht erforderlichen Informationen von jeder Person bereitzustellen, deren Kommunikation über den Dienst aufgezeichnet, transkribiert oder anderweitig verarbeitet wird.

Personenbezogene Daten und DSGVO

Soweit der Dienst die Verarbeitung personenbezogener Daten umfasst, handelt der Abonnent als Verantwortlicher und verpflichtet sich, die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und jedes andere anwendbare Datenschutzrecht einzuhalten. Der Betreiber verarbeitet Daten im Auftrag des Abonnenten gemäß den unter www.kompaas.tech veröffentlichten Datenschutzhinweisen.

Beendigung des Dienstes

Sie können den Dienst selbst im MyKOMPaaS-Konto deaktivieren oder dem Betreiber spätestens 10 Tage vor dem Ende des aktuellen Gebührenzeitraums eine Kündigung erteilen. Nach der Deaktivierung werden alle im Dienst erstellten Daten des Abonnenten für 90 Tage archiviert und dann dauerhaft gelöscht.

Bei Zahlungsverzug

Verstößt der Abonnent gegen die Zahlungsbedingungen, kann der Betreiber den Dienst nach Benachrichtigung des Abonnenten aussetzen. Wird der Verstoß nicht innerhalb von 2 (zwei) Monaten nach Erhalt dieser Benachrichtigung behoben, kann der Betreiber den Dienst einseitig kündigen.

5. Rechtliche Bestimmungen

5.1 Geltungsbereich und Zugang

- 5.1.1** Der Dienst „KI Contact Center“ (der „Dienst“) gewährt dem Abonnenten Zugang zu einer cloudgehosteten Kontaktcenter-Anwendung, einschließlich der Nutzung von Speicherplatz auf dem Hardware- und Softwarekomplex des Betreibers zur Speicherung aller durch die Nutzung des Dienstes erstellten Daten des Abonnenten.
- 5.1.2** Der Zugang wird über die Schnittstelle unter Verwendung der vom Betreiber bei der Aktivierung ausgestellten Zugangsdaten gewährt. Der Betreiber stellt den Dienst vorbehaltlich der technischen Machbarkeit und der vom Abonnenten angegebenen Parameter bereit.
- 5.1.3** Der Zugang wird ab dem Zeitpunkt der Aktivierung durch den Abonnenten bis zum Zeitpunkt der Trennung gewährt, mit den in diesem Anhang oder im Angebot für Kommunikationsdienste festgelegten Methoden.

5.2 Nutzung des Dienstes

- 5.2.1** Der Abonnent nutzt den Dienst ausschließlich zum Zweck des Empfangs seiner Funktionalität und nur in Übereinstimmung mit der Vereinbarung, diesem Anhang und dem anwendbaren Recht.
- 5.2.2** Der Abonnent fügt Benutzer des Dienstes im MyKOMPaaS-Konto hinzu und entfernt sie. Die Handlungen und Unterlassungen der Benutzer gelten als Handlungen und Unterlassungen des Abonnenten.
- 5.2.3** Der Abonnent hält seine Zugangsdaten vertraulich und ist für alle mit den Zugangsdaten vorgenommenen Handlungen verantwortlich. Der Abonnent benachrichtigt den Betreiber unverzüglich über jede unbefugte Nutzung der Zugangsdaten.
- 5.2.4** Der Abonnent wird nicht (und wird keinem Dritten gestatten) die Technologie zu untersuchen, zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode oder die interne Struktur der Dienstsoftware abzuleiten.
- 5.2.5** Der Abonnent wird den Dienst nicht für rechtswidrige Zwecke nutzen und keine Inhalte über den Dienst hochladen, speichern oder übertragen, die Rechte an geistigem Eigentum oder andere Rechte Dritter verletzen oder die nach geltendem Recht besonderen Schutzanforderungen unterliegen. Der Abonnent stellt den Betreiber von allen Verlusten frei, die sich aus einem Verstoß gegen diese Ziffer ergeben.

5.3 Anrufaufzeichnung, Einwilligung und personenbezogene Daten

- 5.3.1** Soweit die Dienstzusammensetzung die Anrufaufzeichnung umfasst, muss der Abonnent vor jeder Aufzeichnung über den Dienst den Hinweis während des Anrufs aktivieren, der die anrufende/angerufene Partei darüber informiert, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, und ihr die Möglichkeit gibt, die Aufzeichnung abzulehnen.
- 5.3.2** Der Abonnent ist allein dafür verantwortlich, alle Einwilligungen einzuholen und alle nach geltendem Datenschutzrecht erforderlichen Informationen von jeder Person bereitzustellen, deren Kommunikation über den Dienst aufgezeichnet, transkribiert oder anderweitig verarbeitet wird.
- 5.3.3** Soweit der Dienst zur Verarbeitung personenbezogener Daten genutzt wird, handelt der Abonnent als Verantwortlicher und verpflichtet sich, die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und jedes andere anwendbare Datenschutzrecht einzuhalten. Der Betreiber verarbeitet solche Daten im Auftrag des Abonnenten gemäß den unter www.kompaas.tech veröffentlichten Datenschutzhinweisen.

5.4 Kosten und Zahlung

- 5.4.1** Die Zahlung für den Dienst folgt der Vereinbarung, dem Angebot für Kommunikationsdienste, diesem Anhang, der im MyKOMPaaS-Konto angegebenen Dienstzusammensetzung und den unter www.kompaas.tech veröffentlichten Tarifen.
- 5.4.2** Die monatlichen Gebühren für den Dienst beginnen am Datum der Dienstaktivierung.
- 5.4.3** Verstößt der Abonnent gegen die Zahlungsbedingungen, kann der Betreiber den Dienst nach Benachrichtigung des Abonnenten aussetzen. Wird der Verstoß nicht innerhalb von 2 (zwei) Monaten nach Erhalt dieser Benachrichtigung behoben, kann der Betreiber den Dienst einseitig kündigen.

5.5 Laufzeit, Aussetzung und Kündigung

- 5.5.1** Der Dienst wird ab dem Zeitpunkt der Aktivierung bis zum Zeitpunkt der Trennung bereitgestellt.
- 5.5.2** Der Abonnent kann diesen Anhang einseitig kündigen und den Dienst ab dem Ende des aktuellen Gebührenzeitraums ablehnen — über das MyKOMPaaS-Konto oder durch Benachrichtigung des Betreibers spätestens 10 Tage vor diesem Datum.
- 5.5.3** Spätestens am Tag nach der Deaktivierung des Dienstes werden alle im Dienst erstellten Daten des Abonnenten automatisch für 90 Tage archiviert und dann ohne Möglichkeit der Wiederherstellung dauerhaft gelöscht.

5.6 Wartungsfenster

- 5.6.1** Der Betreiber kann den Dienst für planmäßige Arbeiten (Geräteaustausch, Software-Updates, Netzwartung und -entwicklung) für insgesamt bis zu 4 Stunden pro Monat vollständig oder teilweise unterbrechen, mit mindestens 5 Kalendertagen Vorankündigung an den Abonnenten.
- 5.6.2** Notfall-Wiederherstellungsarbeiten können eine vollständige oder teilweise Unterbrechung des Dienstes von bis zu 2 Stunden pro Monat verursachen.
- 5.6.3** Für Ausfälle außerhalb von Notfall-Wiederherstellungsarbeiten hat der Abonnent Anspruch auf eine anteilige Neuberechnung der Dienstgebühr für den Zeitraum, in dem der Dienst tatsächlich nicht erbracht wurde.

5.7 Technischer Support

- 5.7.1** Der Betreiber bietet technischen Support im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes. Die Support-Kanäle (Telefon, E-Mail, Chat auf www.kompaas.tech, Wissensdatenbank) und die Reaktionsbedingungen folgen den unter www.kompaas.tech veröffentlichten Support-Bedingungen.
- 5.7.2** Der technische Support ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar.

5.8 Haftung

- 5.8.1** Die Parteien haften für die Nichterfüllung oder die nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Verpflichtungen gemäß diesem Anhang, dem Angebot für Kommunikationsdienste und dem anwendbaren Recht.
- 5.8.2** Der Betreiber erstattet dem Abonnenten unter keinen Umständen Verluste (einschließlich entgangener Gewinne), die sich aus der vollständigen oder teilweisen Nichtverfügbarkeit des Dienstes ergeben, auch wenn der Abonnent den Dienst in einer kommerziellen Tätigkeit nutzt. Die Haftung des Betreibers ist auf den vom Abonnenten für den Dienst während des Zeitraums der dem Betreiber zuzurechnenden Nichtverfügbarkeit gezahlten Betrag begrenzt.
- 5.8.3** Der Betreiber haftet gegenüber dem Abonnenten nicht für beeinträchtigte Qualität oder Nichterbringung des Dienstes, die durch Verzögerungen oder Unterbrechungen in technischen Plattformen, Transportnetzen oder Kommunikationsnetzen verursacht werden, deren Auftreten nicht auf das Verschulden des Betreibers zurückzuführen ist.

5.9 Verhältnis zum Angebot für Kommunikationsdienste

- 5.9.1** Dieser Anhang bildet einen integralen Bestandteil des unter www.kompaas.tech veröffentlichten Angebots für Kommunikationsdienste der KOMPaaS.tech GmbH und ergänzt es für Angelegenheiten, die spezifisch für den Dienst „KI Contact Center“ sind.

5.9.2 Soweit dieser Anhang im Widerspruch zum Angebot für Kommunikationsdienste steht, hat dieser Anhang für Angelegenheiten, die spezifisch für den Dienst „KI Contact Center“ sind, Vorrang.