

ANHANG NR. 5 ZUM ANGEBOT

Bedingungen für KI-Telefonagenten

1. Übersicht über den Dienst

Der Dienst „KI-Telefonagenten“ ist ein SaaS-Dienst der KOMPaaS.tech GmbH, der eingehende Telefonanrufe mit einem KI-Sprachagenten bearbeitet. Er begrüßt Anrufer, versteht, was sie benötigen, führt Ihre vorkonfigurierten Dialogskripte aus und löst den Anruf entweder autonom oder leitet ihn an das richtige menschliche Team weiter — mit vollständiger Integration in Ihr CRM und andere Geschäftssysteme.

Für wen es bestimmt ist

Unternehmen, die ein erhebliches Volumen eingehender Anrufe erhalten — Kundensupport, Empfang, Buchung, Erstqualifizierung — und eine konsistente Bearbeitung rund um die Uhr wünschen, ohne ihr menschliches Agententeam proportional zu vergrößern.

2. Funktionen

Bearbeitung eingehender Anrufe

- Automatische Beantwortung eingehender Telefonanrufe.
- Sprachsynthese (TTS) für natürlich klingende Agentenantworten.
- Spracherkennung und semantische Analyse der Sprache des Anrufers (STT / NLU).

Konversationslogik

- Dialogausführung auf der Grundlage vorkonfigurierter Szenarien und Geschäftslogik.
- Anruferklassifizierung auf der Grundlage der Absicht des Anrufers.
- Gezieltes Routing an zugewiesene Mitarbeiter des Abonnenten oder an andere Verarbeitungssysteme, basierend auf dem Inhalt der Anfrage.

Integration

- Integration mit den Systemen des Abonnenten — einschließlich, aber nicht beschränkt auf CRM — zum Abrufen und Übergeben der Daten, die zur Ausführung von Dialogszenarien und zur Aufzeichnung von Anrufergebnissen erforderlich sind.

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
Abrechnungsmodell	Abonnementgebühr gemäß Tarifplan — ein fester Betrag pro Abrechnungszeitraum, unabhängig von der tatsächlichen Nutzung
Frist für Tarifänderungen	Mindestens 30 Kalendertage, bevor die Änderungen in Kraft treten
Wartungsfenster (geplant + Notfall)	Bis zu 48 Stunden pro Jahr kombiniert
Wartungsankündigung	Mindestens 3 Werktage vor geplanten Arbeiten
Kündigungsfrist des Abonnenten	Spätestens 10 Tage vor dem Ende des aktuellen Gebührenzeitraums

Position	Detail
Aussetzung bei Zahlungsverstoß	Bis zur Behebung, mit Kündigungsrecht nach 2 Monaten ohne Behebung
Technischer Support	24/7 — Kanäle gemäß den Support-Bedingungen auf www.kompaas.tech
Gebiet	Europäischer Wirtschaftsraum

4. Funktionsweise

Aktivierung des Dienstes

Aktivieren Sie den Dienst über das MyKOMPaaS-Konto oder wenden Sie sich an Ihren KOMPaaS-Account-Manager. Der Dienst startet in dem Moment, in dem der Zugang bereitgestellt wird, und die Abonnementgebühr beginnt am Aktivierungsdatum.

Konfiguration des Agenten

Dialogszenarien, Klassifizierungsregeln, Routing-Ziele und CRM-Integrationen werden über das MyKOMPaaS-Konto und — sofern zutreffend — mit Unterstützung Ihres Account-Managers konfiguriert. Änderungen an der Dienstzusammensetzung, den Parametern und den individuellen Einstellungen werden über das MyKOMPaaS-Konto verwaltet.

Bezahlung des Dienstes

Die Abonnementgebühren sind im MyKOMPaaS-Konto festgelegt und unter www.kompaas.tech veröffentlicht. Die Berechnungsmethode (Vorauszahlung oder Nachzahlung), das Kreditlimit und der Zahlungsaufschubzeitraum folgen dem Angebot für Kommunikationsdienste und Ihrer Vereinbarung. Rechnungen und bestätigende Dokumente werden im MyKOMPaaS-Konto in elektronischer Form innerhalb von 5 Werktagen nach Beginn des Berichtsmonats oder innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Gelder verfügbar gemacht.

Personenbezogene Daten und DSGVO

Soweit der Dienst die Verarbeitung personenbezogener Daten natürlicher Personen (einschließlich Anrufer) umfasst, handelt der Abonnent als Verantwortlicher und ist für die Einhaltung der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und jedes anderen anwendbaren Datenschutzrechts verantwortlich, einschließlich durch die Einholung aller erforderlichen Einwilligungen von betroffenen Personen und die Bereitstellung aller erforderlichen Informationen. Alle nachteiligen vermögensrechtlichen und sonstigen Folgen des Versäumnisses, dies zu tun, trägt der Abonnent.

Aussetzung und Kündigung

Der Betreiber kann den Dienst aussetzen, wenn der Abonnent gegen gesetzliche Anforderungen oder die Vereinbarung verstößt, bis der Verstoß behoben ist. Die Abonnementgebühr kann während des Aussetzungszeitraums weiter anfallen. Der Abonnent kann ab dem Ende des aktuellen Gebührenzeitraums einseitig kündigen — über das MyKOMPaaS-Konto oder durch Benachrichtigung des Betreibers spätestens 10 Tage vor diesem Datum.

5. Rechtliche Bestimmungen

5.1 Vertragsgegenstand

- 5.1.1** Der Betreiber stellt dem Abonnenten den Dienst „KI-Telefonagenten“ (den „Dienst“) 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche bereit. Der Abonnent bezahlt den Dienst gemäß diesem Anhang, dem Angebot für Kommunikationsdienste und den im MyKOMPaaS-Konto und unter www.kompaas.tech veröffentlichten Tarifen.
- 5.1.2** Der Betreiber stellt den Dienst vorbehaltlich der technischen Machbarkeit und der vom Abonnenten angegebenen Parameter bereit.

5.2 Pflichten des Betreibers

- 5.2.1 Angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um den Dienst rund um die Uhr gemäß den allgemein anerkannten Qualitätsparametern der Branche bereitzustellen.
- 5.2.2 Dem Abonnenten über das MyKOMPaaS-Konto Zugang zur Verwaltung des Dienstes (Änderungen der Liste, des Umfangs, der Parameter und der individuellen Einstellungen des Dienstes) sowie zu Informationen über den in Anspruch genommenen Dienst, Rechnungen und Bescheinigungen bereitzustellen.

5.3 Rechte des Betreibers

- 5.3.1 Die Abonnementgebühr mit einer Frist von mindestens 30 Kalendertagen gegenüber dem Abonnenten zu ändern. Der Abonnent kann diesen Anhang ohne zusätzliche Kosten kündigen, indem er den Betreiber innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Datum des Erhalts der Änderungsmitteilung benachrichtigt, sofern der Abonnent mit der neuen Gebühr nicht einverstanden ist.
- 5.3.2 Den Dienst auszusetzen, wenn der Abonnent gegen gesetzliche Anforderungen und/oder die Bedingungen der Vereinbarung verstößt, bis die Umstände, die zur Aussetzung geführt haben, behoben sind. Der Betreiber kann während des gesamten Zeitraums der Aussetzung die Abonnementgebühr weiter erheben.
- 5.3.3 Geplante oder Notfall-Wartungsarbeiten durchzuführen, mit einer Frist von mindestens 3 Werktagen für geplante Arbeiten. Die Gesamtdauer der Zeit, die der Betreiber für geplante Arbeiten und Notfallarbeiten verwendet, wird 48 Stunden pro Jahr nicht überschreiten.

5.4 Pflichten des Abonnenten

- 5.4.1 Für den Dienst in der Höhe und auf die im Angebot für Kommunikationsdienste, diesem Anhang und der Vereinbarung festgelegte Weise zu bezahlen.
- 5.4.2 Informationen über den in Anspruch genommenen Dienst, Rechnungen und Bescheinigungen, die im MyKOMPaaS-Konto verfügbar sind, selbständig zu überprüfen.
- 5.4.3 Den Dienst nicht zur Begehung rechtswidriger Handlungen oder zu Handlungen, die Dritten Schaden zufügen, zu nutzen.
- 5.4.4 Soweit der Dienst die Verarbeitung personenbezogener Daten natürlicher Personen umfasst, die Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und jedes andere anwendbare Datenschutzrecht selbständig einzuhalten — einschließlich, ohne Einschränkung, durch die selbständige Einholung aller erforderlichen Einwilligungen von betroffenen Personen und die Bereitstellung der von der DSGVO geforderten Informationen. Alle nachteiligen vermögensrechtlichen und sonstigen Folgen der Nichteinhaltung liegen beim Abonnenten.
- 5.4.5 Seine Zugangsdaten vertraulich zu halten und den Betreiber unverzüglich über jede unbefugte Nutzung zu benachrichtigen. Der Abonnent ist für alle mit seinen Zugangsdaten vorgenommenen Handlungen verantwortlich.

5.5 Rechte des Abonnenten

- 5.5.1 Den Dienst gemäß diesem Anhang zu erhalten.
- 5.5.2 Den Betreiber in Fragen zu kontaktieren, die mit den Nutzungs- und Zahlungsbedingungen des Dienstes sowie mit Änderungen des Umfangs und der Kosten des Dienstes im Rahmen des anwendbaren Tarifplans zusammenhängen.
- 5.5.3 Den Dienst selbständig zu verwalten und Informationen über dessen Inanspruchnahme über das MyKOMPaaS-Konto zu erhalten.
- 5.5.4 Autorisierten Vertretern das Recht zu gewähren, auf das MyKOMPaaS-Konto zuzugreifen und es zu verwalten, gemäß der auf der Website des Betreibers veröffentlichten Webdienst-Vereinbarung für das MyKOMPaaS-Konto.

5.6 Kosten und Zahlung

- 5.6.1 Die Abonnementgebühr für den Dienst ist im MyKOMPaaS-Konto und auf der Website des Betreibers unter www.kompaas.tech festgelegt.

- 5.6.2** Der Betreiber kann entweder die Vorauszahlungs- oder die Nachzahlungsmethode anwenden, mit Kreditlimits gemäß dem Angebot für Kommunikationsdienste.
- 5.6.3** Die standardmäßigen wesentlichen Bedingungen des Dienstes und seiner Zahlung folgen dem Angebot für Kommunikationsdienste; die Parteien können schriftlich etwas anderes vereinbaren.
- 5.6.4** Jeden Monat, spätestens 5 Werktage nach Beginn des Monats oder 5 Werktage nach Eingang der Gelder, stellt der Betreiber eine Rechnung und Dokumente, die die Erbringung des Dienstes bestätigen, in elektronischer Form im MyKOMPaaS-Konto ein. Diese Dokumente werden außerdem in elektronischer Form an die in den Angaben des Abonnenten angegebenen E-Mail-Adressen gesendet. Ab dem Zeitpunkt der Einstellung in das MyKOMPaaS-Konto gilt ein Dokument als vom Abonnenten erhalten, außer in Fällen der Nichtverfügbarkeit des MyKOMPaaS-Kontos aus Verschulden des Betreibers.
- 5.6.5** Die Zahlung gilt in dem Moment als geleistet, in dem die Gelder dem Konto des Betreibers gutgeschrieben werden. Die Kosten für die Überweisung der Gelder gehen zu Lasten des Abonnenten.

5.7 Aussetzung und Kündigung

- 5.7.1** Der Abonnent kann diesen Anhang einseitig kündigen und den Dienst ab dem Ende des aktuellen Gebührenzeitraums stornieren — über das MyKOMPaaS-Konto oder durch Benachrichtigung des Betreibers spätestens 10 Tage vor diesem Datum.
- 5.7.2** Verstößt der Abonnent gegen die Zahlungsbedingungen, kann der Betreiber den Dienst bis zur Beseitigung des Verstoßes aussetzen, nachdem er den Abonnenten benachrichtigt hat. Wird der Verstoß nicht innerhalb von 2 (zwei) Monaten ab dem Datum des Erhalts der schriftlichen Benachrichtigung über die Absicht zur Aussetzung beseitigt, kann der Betreiber diesen Anhang einseitig kündigen.

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 haftet unter keinen Umständen gegenüber dem Abonnenten oder Dritten für indirekte Verluste oder entgangene Gewinne, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung oder Nichtverfügbarkeit des Dienstes ergeben.
- 5.8.3** Der Betreiber haftet 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-Telefonagenten“ 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-Telefonagenten“ sind, Vorrang.