

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Virtual Call Center GmbH

Version:2.1

Geändert: 01.05. 2015

Die letzte Änderung gültig ab: 15.07.2015

# 1. Gegenstand

Kraft dieses Vertrags bietet

- (1) Die Virtual Call Center GmbH (Sitz: Landshuter Allee 8-10, München 80637 DEUTSCHLAND; Handelsregisternummer: HRB 192767, Steuernummer: 114/141/50235, EU-Steuernummer: DE277993151) (nachfolgend der „**Service Provider**“) dem Kunden (nachfolgend gemeinsam die „**Parteien**“) zu seinem Virtual Call Center Service (nachfolgend der „**Service**“) Zugang und Produkt-Support und gewährt dem Kunden das Recht, die für den Betrieb des Services „Virtual Call Center“ erforderliche Software zu nutzen.
- (2) In Bezug auf den Virtual Call Center Service bietet der Service Provider dem Kunden zusätzlich Voice over Internet Protocol (VoIP) Services.
- (3) Der Kunde ist nur berechtigt, die im Rahmen dieses Vertrags zum Zwecke der Nutzung des Virtual Call Center Service bereitgestellten Rechte auszuüben.
- (4) Mit der Vertragsaktivierung erklärt der Kunde automatisch, dass er die vom Service Provider zur Verfügung gestellten Online-Spezifizierungen und Aufzeichnungen (anschließend die „Dokumentation“) geprüft hat und zum Schluss gekommen ist, dass die Funktionen des Virtual Call Center Service seine Bedürfnisse und Erwartungen erfüllen können und dass er die Systemanforderungen für deren Nutzung verstanden hat und diese anerkennt.
- (5) Der Service Provider speichert die Gesprächsdaten entsprechend Anhang 2 der AGB 30 Tage lang kostenlos. Die Kosten für eine längere Sicherung der Daten werden wie im Anhang 2 der AGB beschrieben, berechnet.

# 2. Die Vertragsaktivierung

- (1) Der Vertrag wird zwischen den Parteien elektronisch online abgeschlossen, sobald der Kunde auf den Link klickt, den der Service Provider dem Kunden nach seiner Registrierung in einer E-Mail zusendet.
  1. Der Kunde startet die Aktivierung des Abonnementvertrages, indem er das Registrierungsformular auf der Webseite des Service Providers ausfüllt.
  2. Der Service Provider bestätigt die während des Registrierungsprozesses zur Verfügung gestellten Daten, Tarife und Vertragsbedingungen in einer an den Kunden gesendeten E-Mail.
  3. Durch Klick auf den Aktivierungslink in der oben in Absatz (2) genannten Antwort-E-Mail nimmt der Kunde diese vom Service Provider zu Verfügung gestellten Vertragsbestimmungen und geltenden Tarife zum Abschlussdatum des Vertrages an.
  4. Der Service Provider sendet dem Kundenzur Bestätigung des Abschlusses des Abonnementvertrages eine E-Mail-Nachricht.
- (2) Der Service Provider aktiviert den Service innerhalb von zwei (2) Geschäftstagen nach der Bestätigung des in Absatz 1.4 genannten Vertrages.

# 3. Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien

- (1) Der Service Provider bietet dem Kunden eine durch einen Nutzernamen und ein Passwort geschützte Schnittstelle, um zu garantieren, dass auf die Daten des Kunden nur über die Eingabe des gewählten Nutzernamens und Passwortes zugegriffen werden kann. Diese Zugangsdaten kann der Kunde jederzeit ändern.
- (2) Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Service Provider innerhalb von 5 Tagen nach dieser

Änderung über jegliche Änderungen seiner Daten zu informieren, die er dem Service Provider während des Registrierungsprozesses angegeben hat. Der Service Provider haftet nicht für Schäden, die aufgrund der Ungenauigkeit der Daten entstehen, die während des Registrierungsprozesses angegeben wurden oder weil die Änderung dieser Daten nicht mitgeteilt worden ist.

- (3) Der Kunde kann sich während des Registrierungsprozesses für den elektronischen Newsletter-Service anmelden.
- (4) Der Kunde ist berechtigt, von ihm benannten Personen Zugang zur Software zu gewähren sowie für diese Personen Nutzernamen und Passwörter zu erstellen. Der Kunde ist für die Schulung dieser von ihm benannten Personen verantwortlich, damit diese die Software ordnungsgemäß nutzen können.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Einstellung des Virtual Call Center Service entweder auf bestimmte oder auf unbestimmte Zeit zu beantragen.
- (6) In dem Falle, dass der Kunde den Service unrechtmäßig oder zu illegalen Zwecken nutzt, gilt dies als ernsthafter Verstoß gegen den Vertrag und der Service Provider ist berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- (7) Der Service Provider ist berechtigt, Unterbeauftragte (Erfüllungspartner) zu beauftragen und ist für deren Arbeiten genauso verantwortlich wie für seine eigenen Arbeiten. Nur der Service Provider ist berechtigt, Unterbeauftragten und Erfüllungspartnern Anweisungen zu geben.
- (8) Der Service Provider hat im Jahresdurchschnitt eine Verfügbarkeit von 99% sicherzustellen. Ausfallzeiten aufgrund von vorher angekündigten Instandhaltungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

## 4. Haftungsbeschränkung

- (1) Um den Service nutzen zu können, verfügt der Kunde über die entsprechende Internetverbindung, ein lokales Bereichsnetzwerk, Headsets, etc. Die Systemanforderungen legen die Bedingungen fest, die für die Nutzung des Services gelten.
- (2) Informationen, die von Betreibern öffentlicher Netze vor, bei oder nach Verhandlungen oder aus Vereinbarungen über Zugänge oder Zusammenschaltungen gewonnen werden, dürfen nur für die Zwecke verwendet werden, für die sie bereitgestellt werden. Die Informationen dürfen nicht an Dritte, die aus solchen Informationen Wettbewerbsvorteile ziehen könnten, weitergegeben werden, insbesondere nicht an andere Abteilungen, Tochtergesellschaften oder Geschäftspartner der an den Verhandlungen Beteiligten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seinen Nutzernamen und das Passwort vertraulich zu halten. Der Kunde haftet zudem für alle Aktivitäten, die im Rahmen seines Nutzernamens und Passwort durchgeführt werden oder mit denen andere Nutzernamen und Passwörter durch ihn erstellt und zugewiesen werden. Der Kunde benachrichtigt den Service Provider sofort über einen nichtberechtigten Zugriff oder Verstoß gegen die Sicherheit.
- (3) Der Kunde haftet dafür, ein angemessen komplexes Passwort zu erstellen und es regelmäßig zu ändern.
- (4) Bietet der Kunde anderen Personen auch Zugang zur Software, haftet der Kunde dafür, die Zugangsstufen für diese Personen richtig festzulegen. Der Service Provider macht den Kunden nicht für Schäden verantwortlich, die der nicht angemessenen Zuordnung dieser Zugangsstufen zuweisbar sind.
- (5) Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass seine eigenen Geräte frei von Viren und schädlicher Software funktionieren und gegen unberechtigten Zugang geschützt sind (z. B. durch eine Firewall). Der Service Provider haftet nicht für Schäden, die schädlicher Software entweder

auf den Geräten des Kunden (auf Kundenseite) oder den Datenbanken des Kunden zuzuweisen sind.

- (6) Der Service Provider haftet nicht für Schäden, die aus Fehlern resultieren, die über die Kontrolle des Service Providers hinausgehen oder aufgrund von Fehlern entstehen, die sich aus der Einschränkung bei der Nutzung der Software ergeben. Der KONTROLLUMFANG des Service Providers umfasst das zentrale System des Virtual Call Center Service, die Software des Virtual Call Center Service (z. B. Betreiber- und Supervisor-Schnittstelle), Virtual Call Center Audio Download Software und den Voice-Service, der vom Service Provider mit dem Service zur Verfügung gestellt wird. Der oben genannte Kontrollumfang dient als Abgrenzungspunkt, der als Bezug für die Festlegung der Haftung der Parteien für die vertragliche Erfüllung oder den Vertragsbruch verwendet wird.

**Der Kontrollumfang des Service Providers umfasst folgende Punkte:**

- das zentrale System des Virtual Call Center
- die Virtual Call Center Service (z. B. Betreiber- und Supervisor-Schnittstelle)
- die Virtual Call Center Audio Download Software
- den vom Service Provider mit dem Service zur Verfügung gestellte Voice-Service

**Der Kontrollumfang des Service Providers umfasst u. a. folgende Punkte nicht:**

- die Qualität des Internets und des lokalen Netzwerks, Bandbreite
- Qualitätsstörungen oder Mängel aufgrund von Überlastung (z. B. Netzwerk, Software), die von anderen Systemen verursacht werden
- Telekommunikationsverbindung
- Strom
- Hardwaremängel
- die Arbeitsstationen und das lokale Netzwerk des Kunden
- falsche Nutzung
- Mängel des Betriebssystems und sonstige Systemsoftware (z. B. Datenbank)

Der oben genannte Kontrollumfang dient als Abgrenzungspunkt, der als Bezug für die Festlegung der Haftung der Parteien für die vertragliche Erfüllung oder den Vertragsbruch verwendet wird.

## 5. Bezahlung der Gebühren und Rechnungsstellung

### A. Prepaid Vertragsverhältnisse

- (1) Die Vertragsparteien kommen überein, dass der Service Provider für die im Rahmen des Service gelieferten Services Anrecht auf Gebühren hat (nachfolgend die „Gebühr“ oder der „Tarif“), die mit Abschluss (Absatz 2.2) oder Änderung (Absatz 8.2) dieses Vertrages festgelegt werden.
- (2) Der Kunde bezahlt dem Service Provider die Gebühr im Voraus. Der Service Provider stellt für die vom Kunden per Überweisung oder durch andere elektronische Mittel über die Webseite [www.virtual-call-center.eu](http://www.virtual-call-center.eu) bezahlten Beträge eine Rechnung aus und schreibt den Betrag als Guthaben des Kunden gut. Der Service Provider stellt dem Kunden durch elektronische Mittel den Online-Zugang zur ausgestellten Rechnung zur Verfügung. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen den Betrag festlegen, der seinem Guthaben gutgeschrieben wird, solange dieser Betrag nicht unter 50 Euro liegt.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, die Services zu nutzen, solange sein Guthaben für die von ihm beabsichtigten Services ausreicht.
- (4) Der Service Provider zieht die fälligen Gebühren an dem entsprechenden Tag auf täglicher Basis

vom Guthaben ab und informiert den Kunden per E-Mail darüber. Diese Mitteilung enthält die Aufschlüsselung der vom Kunden bezahlten Gebühren auf eine Art und Weise, die es ermöglicht, zwischen den für die Virtual Call Center Services und für die VoIP Services zu bezahlenden Gebühren zu unterscheiden.

- (5) Der Kunde kann sein Guthaben jederzeit über die mit seinem Nutzernamen und seinem Passwort geschützte Webseite oder die Virtual Call Center Client Software einsehen, sofern sie ordnungsgemäß genehmigt wurde.
- (6) Der Kunde kann eine ihm von dem Anbieter von Telekommunikationsdiensten erteilte Abrechnung innerhalb einer Frist von mindestens acht Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden. Der Anbieter überprüft die von dem Kunden eingegangenen Reklamationen bezüglich der Rechnungsstellung innerhalb von 30 Tagen. Insofern ein falscher – gemäß der Rechnung nicht entsprechender oder nicht abziehbarer – Betrag abgezogen wird oder ein Posten nicht abgezogen wird, werden die an dem jeweiligen Tag oder Tagen erfolgten Abzüge von dem Anbieter deaktiviert und der jeweilige Zeitraum wird neu kalkuliert. Der Anbieter teilt dem Kunden das Ergebnis der Überprüfung per E-Mail mit.

#### **B. Postpaid Vertragsverhältnisse**

Der Kunde begleicht die Gebühr im Nachhinein nach Nutzung der Dienstleistung, gemäß monatlicher Abrechnung. Ist die Vergütung nach Monaten bemessen, so ist sie nach dem Ablauf der einzelnen Monate zu entrichten.

## **6. Produkt-Support, Fehlerberichte, Troubleshooting**

- (1) Der Teilnehmer kann von einem Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telefondienstes verlangen, dass dieser einer Störung unverzüglich, auch nachts und an Sonn- und Feiertagen, nachgeht. Während der Laufzeit dieses Vertrags stellt der Service Provider regelmäßige Softwareupdates sicher und verpflichtet sich, die Entwicklung der Anwendung fortzusetzen und immer die aktuellste Version zur Verfügung zu stellen und Fehlfunktionen beim Betrieb der Software kostenfrei zu berichtigen.
- (2) Ist dies erforderlich, bietet der Service Provider den Mitarbeitern des Kunden Schulungen zur Nutzung der Software an, so wie in einem separaten Vertrag und für eine separate Gebühr festgelegt ist.
- (3) Der Kunde kann Fehler im Zusammenhang mit dem Funktionieren des Services telefonisch oder per E-Mail melden, auf Deutsch, an Werktagen zwischen 07:00 Uhr und 20:00 Uhr (Telefon: +49 812 2998 4990; E-Mail: support@virtual-call-center.eu). Für die Fehlerberichte in Bezug auf den Service werden folgende Angaben benötigt: Entsprechende(s) Projekt(e), Uhrzeit des Auftretens des Fehlers, Telefonnummer des Angerufenen oder Anrufenden, andere Mittel zur Identifikation (z. B. Name, ID-Nummer), Name der Schnittstelle und eine detaillierte Beschreibung des Fehlers. Der Service Provider behebt die Fehler an Werktagen zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr. Im Falle des Fehlerberichts bestätigt der Service Provider den wahrscheinlichen Fehlergrund, den erwarteten Zeitpunkt für den Beginn und Abschluss der Behebung des Fehlers oder er beantragt weitere Informationen, um den Fehler innerhalb von vier (4) Stunden aufzufinden, nachzuvollziehen oder berichtigen zu können, wenn der Fehlerbericht während den Arbeitszeiten eingeht oder bis 12:00 Uhr am nächsten Tag, wenn der Fehlerbericht außerhalb der Arbeitszeiten eingeht.
- (4) Im Falle einer Störung des Services ist der Kunde verpflichtet zu prüfen, ob der Fehler in den Kontrollumfang des Kunden fällt oder in den Umfang einer dritten Partei, die für die Nutzung des Services durch den Kunden erforderlich ist (Abschnitt 4.1). Der Kunde meldet den Fehler nur,

wenn er sich versichert hat, dass er im Rahmen des Kontrollumfangs des Service Providers aufgetreten ist. Liegt der Fehlergrund außerhalb des KONTROLLUMFANGS des Service Providers, ist der Service Provider berechtigt, im Einklang mit Absatz 5.5 zu handeln.

- (5) Im Falle einer Störung kann der Service Provider nur dann haftbar gemacht werden, wenn der Kunde den Fehler dem Service Provider entweder per E-Mail oder über die Schnittstelle für Fehlerberichte mitteilt, die der Service Provider betreibt und wenn er dem Service Provider ausreichende Angaben gemacht hat, damit dieser den Fehler klar identifizieren kann. Das Meldedatum des Fehlers ist das Datum, an dem der Kunde den Fehler dem Service Provider auf die beschriebene, klar identifizierbare Art und Weise mitteilt.
- (6) Jeglicher Verzug des Service Providers aufgrund von Gründen, die über die Kontrolle des Service Providers hinausgehen, gilt nicht als Verzug.
- (7) Die Servicefunktionen richtig funktionieren, wenn sie im Einklang mit den Inhalten der Dokumente funktionieren. Die Systemanforderungen finden sich in Anhang Nr. 1 zu diesen Bedingungen.
- (8) Wird der Service aufgrund eines Mangels im Rahmen des Kontrollumfangs des Service Providers unterbrochen und dauert diese Unterbrechung länger als 20 oder 30 Minuten im Falle von mehreren kurzen Unterbrechungen, schreibt der Service Provider dem Konto des Kunden 5 % der insgesamt zu bezahlenden Monatsgebühr für die Systemnutzung für den aktuellen Monat gut. Die Dauer der Unterbrechung ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der telefonischen Fehlermeldung durch den Kunden und dem Zeitpunkt der Mitteilung über die Fehlerbeseitigung durch den Service Provider. Der Service Provider sendet diese Mitteilung innerhalb von 48 Stunden elektronisch an den Kunden. Der Service Provider schreibt den oben genannten Betrag dem Konto des Kunden auf Grundlage der in der Mitteilung angegebenen Dauer bis zum 10. Tag des Monats nach dem laufenden Monat gut.
- (9) Der Service Provider entwickelt den Virtual Call Center Service stets weiter und gibt zu den elektronisch mitgeteilten Daten neue Versionen bekannt. Die Kundensoftware wird während des Login-Vorgangs automatisch aktualisiert. Das geplante Update findet zwischen 09:00 Uhr und 18:00 Uhr statt. Im Falle eines akuten Fehlers kann der Service Provider das System ändern und ein neues Update jederzeit ohne vorherige Mitteilung freigeben.

## 7. Nutzungsrecht

- (1) Die Parteien legen fest, dass die Computersoftware (Quellprogramm, Code und die Software im Rahmen dieses Programms) Eigentum des Service Providers sind; dies schließt alle Dokumente (online und als Hardkopie) jeder Art und auf jedem Datenträger ein.
- (2) Mit Installation der Virtual Call Center Client Software oder einer anderen für den Kunden für die Nutzung der Services erforderlichen Software ist der Kunde dafür verantwortlich, alle Bestimmungen in Bezug auf deren Nutzungsrecht anzunehmen und einzuhalten.

## 8. Änderung des Vertrages

(1) Für Vertragsänderungen gelten die Verfahrensvorschriften in Bezug auf Vertragsschließen. Jeglicher Antrag des Abonnenten auf Vertragsänderung wird vom Service Provider nur in dem Fall erfüllt, wenn der Abonnent der Virtual Call Center GmbH keine ausstehenden Gebühren schuldet.

(2) Der Anbieter darf in den AGB insbesondere in den folgenden Fällen einseitig Änderungen vornehmen:

- a. Wenn sie durch Inkrafttreten von Änderungen in der Gesetzgebung, von neuen Rechtsvorschriften oder Verwaltungsentscheidungen gerechtfertigt ist;

- b. wenn sie durch - beim Vertragsabschluss unvorhergesehene - wesentliche Änderungen in den Dienstleistungsbedingungen gerechtfertigt ist, ferner
  - c. bei Änderungen der Dienstleistungsgebühren; schließlich
  - d. in vom Anbieter festgelegten Fällen:
    - 1. Änderungen im Text der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die keinen Einfluss auf die Bedingungen der bereits in Anspruch genommenen Dienstleistungen haben, Korrekturen, Neuformulierungen, Prozessänderungen;
    - 2. Einführung von neuen Dienstleistungspaketen;
- (3) In den im Absatz (2) Punkt d) aufgeführten Fällen – soweit Gesetze oder Vorschriften für die elektronische Kommunikation (z. B. Telekommunikationsgesetz) es nicht anders vorsehen – darf die Änderung nicht zur wesentlichen Änderung der Vertragsbedingungen führen. Als wesentliche Änderung gilt insbesondere eine Änderung in Bezug auf die Bedingungen für die Nutzung oder Qualitätsziele der Dienstleistung.
- (4) Der Anbieter benachrichtigt den Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten der Änderung.
- (5) Enthält die Änderung Bestimmungen zum Nachteil des Kunden, ist der Kunde berechtigt den vorliegenden Vertrag innerhalb von 15 Tagen nach der Mitteilung ohne weitere Rechtsfolgen zu kündigen.
- (6) Der Kunde darf den vorliegenden Vertrag nicht kündigen, wenn er sich verpflichtet hat, die Dienstleistung während einer bestimmten Dauer bzw. durch Aufladung eines bestimmten Betrages in Anspruch zu nehmen und den vorliegenden Vertrag unter Berücksichtigung der sich daraus ergebenden Vorteile abgeschlossen hat und die Änderung den erhaltenen Preisnachlass nicht betrifft.
- (7) Nutzt der Abonnent die geänderte Dienstleistung innerhalb von zur Verfügung stehenden 15 Tagen, entfällt sein Recht auf eine Erklärung gleichzeitig mit der Nutzung. Der Anbieter betrachtet die Verwendung als Annahme der Bestimmung durch implizite Handlung.
- (8) Der Anbieter und der Abonnent vereinbaren vereinbaren, dass das Unterlassen der Erklärung und/oder die Nutzung der Dienstleistung - als implizite Handlung - als Annahme der Vertragsänderung gilt.
- (9) Im Falle eines unbefristeten Vertrages können die im Anhang Nr. 3 des Abonnementvertrages festgelegten Personen die Modifikation der Arbeitsstationsnummer und Kanalnummer auch per E-Mail beantragen. Die Änderung kann mit dem ersten Tag des Folgemonats der Ankündigung erfolgen, wenn sie für mindestens einen Monat erfolgt und im Wert nicht niedriger ist als in dem bereits vorliegenden Vertrag.

## 9. Datenverwaltung und Datenschutz

- (1) Der Service Provider hält die vom Kunden im Rahmen der Registrierung zur Verfügung gestellten oder hochgeladenen, erfassten oder vom Kunden nach der Registrierung erstellten Daten geheim und schützt diese und legt diese keiner dritten Partei gegenüber offen.
- (2) Der Service Provider speichert Audiodateien einen (1) Monat und Statistiken und CDR zwei (2) Jahre lang
- (3) Der Service Provider übernimmt keinerlei Verantwortung für Schäden oder Gewinnverluste, die sich aus dem vollständigen oder teilweisen unvorhersehbaren Verlust oder der Zerstörung der Daten oder Audiodateien aufgrund eines unvorhersehbaren Ereignisses ergeben, das über die Kontrolle des Service Providers hinausgeht.
- (4) Mit der Vertragsaktivierung berechtigt der Kunde den Service Provider, alle Log-Dateien und Systeminformationen, die auf Kundenseite im Rahmen der Funktion der Virtual Call Center Client Software generiert wurden, zum Zwecke der Fehlersuche zu nutzen.

- (5) Die Einwilligung kann auch elektronisch erklärt werden, wenn der service Provider sicherstellt, dass
1. der Kunde seine Einwilligung bewusst und eindeutig erteilt hat,
  2. die Einwilligung protokolliert wird,
  3. der Kunde den Inhalt der Einwilligung jederzeit abrufen kann und
  4. der Kunde die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann.
- (6) Die Erbringung von Telekommunikationsdiensten darf nicht von einer Einwilligung des Teilnehmers zur Verwendung seiner Daten für andere Zwecke abhängig gemacht werden, wenn dem Teilnehmer ein anderer Zugang zu diesen Telekommunikationsdiensten ohne die Einwilligung nicht oder in nicht zumutbarer Weise möglich ist. Eine unter solchen Umständen erteilte Einwilligung ist unwirksam.

## 10. Schlussbestimmungen

- (1) Mit der Vertragsaktivierung berechtigt der Kunde den Service Provider, seinen Firmennamen und die vom Kunden genutzten Services in die Referenzliste des Service Providers aufzunehmen, bis der Kunde ihn anderweitig anweist.
- (2) Die Parteien müssen alle Daten, dass sie alle Daten und Informationen im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder damit verbundenen Verträgen, die ihm Rahmen dieses Vertrags geschlossen werden oder im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser als Geschäftsgeheimnis behandeln und verpflichten sich gegenseitig, diese Daten und Informationen zu schützen.
- (3) Bestimmte Bestimmungen gelten über den Ablauf oder die Kündigung dieses Vertrags aus beliebigem Grund und Mittel hinaus, insbesondere die Bestimmungen in Bezug auf den Schutz und die Sicherung der Geschäftsgeheimnisse und vertraulichen Informationen.
- (4) Alle Bezugnahmen auf „Geschäftstage“ in diesem Vertrag beziehen sich auf die offiziellen Geschäftstage, die die Bundesrepublik Deutschland bekannt gibt und alle Bezugnahmen auf „Zeit“ beziehen sich auf die zentraleuropäische Zeitzone (CET, CEST).

## 11. Anhänge

1. Systemanforderungen
2. Konstruktionen



## Anhang 1 Systemanforderungen

### Hardwareanforderungen

- 1 Gigahertz (GHz) oder schneller 32 Bit (x86) oder 64 Bit (x64) Prozessor
- 1 GB RAM
- 100 MB freier Diskettenspeicher

### Betriebssysteme

- Windows Plattform: Microsoft Windows XP/Vista/7/8
- Linux Plattform: Ubuntu 12.04 32/64bit

### Headset

- Um während den Anrufen eine hochwertige Klangqualität sicherzustellen, empfehlen wir die Nutzung von USB-Headsets. Vor dem Kauf von großen Mengen an Headsets bitten Sie den Hersteller oder Händler immer um Testgeräte, um sicherzustellen, dass die Qualität Ihren Anforderungen entspricht.

### Internet

- Um bei der Nutzung des Virtual Call Centers Voice-Qualität auf Unternehmensniveau nutzen zu können, benötigen Sie stabile Internetverbindungen mit einer Bandbreitenverbindung bei jeder Arbeitsstation von mindestens 100 kbit/Sek.
- Mobile Internetverbindungen werden nicht empfohlen!

## Anhang 2 Gebühren

### 1. Lizenzgebühren

#### 1.1 Pakete

- **Basic:** Einfache, automatische Lösung für kleine und mittelgroße Firmen
- **Standard:** Mehr Effizienz für kleine und mittlere Call Center
- **Professional:** Innovative Dienstleistung für Professional Call and Call- und Kontaktcenter
- **Premium:** Höhere Datensicherheit und Support, speziell für Finanzinstitute, Banken und Großfirmen

#### 1.2 Preisgestaltung auf Monatsbasis

	Basic	Standard	Professional	Premium	Beschreibung
<b>Grundgebühr (monatlich)</b>	95 €	195 €	590 €	990 €	Monatliche Grundgebühr der VCC Dienstleistung.
<b>Inkludierte Agentenlizenzen</b>	5	5	10	10	Bei erweiterten Paketen können Sie zwischen der Abrechnung der Agentenlizenz auf Monats- oder auf Minutenbasis wählen.
<b>Zusätzliche Lizenz- pro Monat / Agent</b>	19 €	39 €	59 €	99 €	Weitere „Concurrent-User“ Preise monatlich

Die Anzahl der Concurrent User muss vordefiniert werden und ist einmal monatlich änderbar.

#### 1.3 Lizenzgebühr für Supervisor

- Die Lizenz ist für 2 Supervisoren kostenlos
- Nach jedem 10. Agenten + 1 Supervisor ist die Lizenz kostenlos
- Zusätzliche Supervisoren-Lizenz: 35 €/Monat/Supervisor

Es gibt keine Funktion zur Rufabwicklung auf der Supervisoren-Schnittstelle!

### 2. Telekommunikationsgebühren

Die Telekommunikationsgebühren werden im Abonnementvertrag festgelegt.

Nutzt der Kunde VCC mit seinem eigenen Telco Service Provider (SIP Protokoll) sind die Gebühren wie folgt:

- Einmalgebühr: 350 €/Trunk (max. 10 Arbeitsstunden)

### 3. Speicherung der Gesprächsaufzeichnungen

Der Anbieter speichert die Tondateien 30 Tage lang kostenlos. Die Kosten für eine längere Sicherung der Aufzeichnungen berechnen sich wie folgt.

Die Gebühren der Speicherung werden anhand der Datengröße des letzten Monats immer am 1. Tag des Monats berechnet. Die Berechnung der Gebühren erfolgt immer je 100 GB. 100 GB ist die kleinste Berechnungseinheit.

- 7 € / 100 GB

#### **4. Sonstige Gebühren**

Grundlagen-Training: 0 € (4-6 Stunden)

Erneute Schulung: 150 € (4 Stunden)

Extra-Support,

Beratungsgebühr 25 €/Stunde

Entwicklergebühr (im Falle von individueller Entwicklung): 40 €/Stunde

Reaktivierung des Services (bei unzureichendem Guthaben): 15 €/Fall

Die Preise enthalten keine MwSt.