Communication Services

Eine Marke der DSV *Gruppe*

Nutzungsbedingungen Contentintegration Sparkassen-Bot Linda+

Gültig ab November 2023

§ 1 Leistungserbringung durch die S-Com

(1) Die S-Com erbringt für die Sparkasse folgende Leistungen:
- Bereitstellung von Content(-Paketen) zu weit über 1.000 bankfachlichen Fragen und Antworten für Textdialoge auf der Kundendialogplattform, nutzbar derzeit im Textberaterchat der FI und in Apple Messages for Business
- Pflege, Weiterentwicklung, Training und Redaktion von Content
- Optionale Möglichkeiten zu institutsspezifischen Anpassungen an vielen Stellen
- Onboarding der Sparkassen zur Nutzung und institutsspezifischen Anpassung der Content(-Pakete):
  - Bereitstellung im Hub inkl. regelmäßiger Updates
  - Lizensierung
  - Onboarding-Anleitung
  - Rollout-Leitfaden
- Support zu Content
- Vorschläge zur Optimierung des Contents werden geprüft und ggf. zentral umgesetzt

(2) Die Pflicht zur Bereitstellung des Content beinhaltet nicht die Pflicht zur Anpassung an veränderte Einsatzbedingungen auf Sparkassenseite und technische Entwicklungen wie die Veränderung der IT-Umgebung.

§ 2 Pflichten der Sparkasse

(1) Die Sparkasse wird die S-Com umfassend und fachkundig bei der Leistungserbringung unterstützen, der S-Com alle für die Durchführung der Leistung erforderlichen Informationen und Daten auf Anforderung rechtzeitig zur Verfügung stellen, die Anwendung ausführlich testen, eine fachliche Kontaktperson benennen und sich an fachlichen Abstimmungen beteiligen.

(2) Die Sparkasse wird alle für die Leistungserbringung notwendigen Voraussetzungen schaffen, u.a.:
- Bereitstellung einer E-Mailadresse
- Schaffung aller technischen Voraussetzungen gemäß der Rahmenbedingungen der FI, insbesondere Aktivierung von:
  - ISP-Dialogdashboard
  - FI-Textberaterchat
  - optional Apple Messages for Business
  - Botplattform
- Die Sparkassen sichern der S-Com zu, User mit den notwendigen Berechtigungen (Bot-Owner) in ihrem Sparkassen-Mandanten auf der Bot-Plattform zur initialen Einrichtung des Bots und für Anpassung einzurichten.

(3) Die Sparkasse stellt sicher, dass die Zugangsdaten keinem Dritten zugänglich gemacht werden. Sofern der Verdacht besteht, dass das Passwort jemand anderem bekannt geworden ist, oder ein Verdacht besteht, dass eine missbräuchliche Nutzung des Mandanten oder den zugehörigen Benutzerkonten vorliegt, hat die Sparkasse über diesen Umstand unverzüglich zu informieren.

(4) Die Vertragsparteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass die Anforderungen an den Content, fehlerhaft, unvollständig, nicht hinreichend bestimmt oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Vertragspartei unverzüglich mitzuteilen. Die Vertragsparteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese – ggf. auch unter Änderung oder Fortschreibung der Angaben und Anforderungen – zu erreichen.

§ 3 Sicherung des Service

S-Com stellt dem Institut für die Anwendung folgende Support-Wege zur Verfügung:
- für Support-Anfragen zum Chatbot nutzen Sie bitte folgende Ticketkategorie in SR+: SR+ Ticket in der

Ticketkategorie OSPlus – ISP/Kundendialogplattform – Chatbot der Zukunft

§ 4 Nutzungsrechte

Die S-Com räumt der Sparkasse das einfache, nicht übertragbare Recht ein, den bereitgestellten Content während der Vertragslaufzeit innerhalb der Anwendung zu verwenden. Der Sparkasse ist es nicht gestattet, den Content außerhalb der Anwendung zu nutzen oder Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Weiterhin ist es der Sparkasse nicht gestattet Änderungen oder Ergänzungen an der Dialogarchitektur vorzunehmen oder diese zu dekompilieren, zu disassemblieren oder anderweitig Einfluss auf die Programmlogik zu nehmen.

§ 5 Vergütung

(1) Die Vergütung für die unter § 1 genannten Leistungen besteht aus einer monatlichen Grundgebühr und einer verbrauchsabhängigen Vergütung.

(2) Die Grundgebühr wird für alle Sparkassen bis einschließlich 2025 über eine Umlage finanziert. Sofern eine Anschlussfinanzierung der Grundgebühr entfällt, wird S-Com die neu zu entrichtende Grundgebühr rechtzeitig kommunizieren.

(3) Die verbrauchsabhängige Vergütung je Chatdialog erfolgt entsprechend der im Bestellschein genannten Preisstaffel. Die Einordnung in die jeweilige Staffel erfolgt anhand der monatlich insgesamt durchgeführten Chat-Dialoge.

(4) Ein Chatdialog beginnt mit der ersten Interaktion des Kunden an einem Tag mit dem Bot und endet bei synchronen Chats (z.B. FI-Textchat) mit dem Schließen des Chatfensters, bei asynchronen Chats (z.B. Whatsapp) mit dem Ende des Tages, an welchem der Chatdialog begonnen hat. Sofern ein Kunde einen asynchronen Chat im Laufe eines Tages löscht und später am Tag erneut mit dem Bot kommuniziert, so beginnt damit ein neuer abrechenbarer Dialog.

(5) Die Abrechnung der verbrauchsabhängigen Vergütung erfolgt auf Monatsbasis für das vorangegangene Quartal. Die Rechnung wird innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung auf ein von der S-Com benanntes Konto fällig.

(6) Entgelte sind als Netto-Preise angegeben und gelten zuzüglich der zum Leistungszeitpunkt jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

§ 6 Wirksamwerden / Kündigung

(1) Unsere Angebote stellen nur eine Aufforderung an das Institut dar, ein Angebot abzugeben und sind freibleibend.

(2) Die Bestellung durch das Institut gilt als verbindliches Vertragsangebot.

(3) Die Angebotsannahme durch uns kann entweder in Textform (z.B. durch Auftragsbestätigung) erklärt werden oder erfolgt durch Bereitstellung der Leistung [Einrichtung des Bots].

(4) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

(5) Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch S-Com liegt dann vor, wenn Dritte Rechte an der Software oder Teilen daran geltend machen und/oder die weitere Verwendung untersagen bzw ihre Dienste einstellen, so dass S-Com das Produkt nicht mehr zur Verfügung stellen kann oder das Institut gegen wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag verstößt.

(6) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Übersendung per Fax wahrt die Schriftform.

§ 7 Datenschutz

Das Institut und S-Com verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Die entsprechenden Vereinbarungen zum Datenschutz und zur Auftragsdatenverarbeitung werden separat durch die Deutscher Sparkassen Verlag GmbH versandt und sind Bestandteil dieses Vertrages.

§ 8 Mitgeltende Vereinbarungen

Ergänzend gelten die Regelungen des zwischen den Vertragsparteien geschlossenen Rahmenvertrages. Bei

Unstimmigkeiten und Widersprüchen zwischen diesen Nutzungsbedingungen und dem Rahmenvertrag gehen die Regelungen dieser Nutzungsbedingungen vor.