

Ergänzende Leistungsbeschreibung

Rufauswertung by Team-IT

Ergänzung zur Leistungsbeschreibung SwyxWare by Team-IT | Stand: 01/2025

1. Produktbeschreibung

Die Rufauswertung by Team-IT ist eine von der TeamCom Goch GmbH entwickelte Ergänzung zur betriebenen Swyx-Lösung. Sie stellt dem Kunden eine übersichtliche Auswertung wesentlicher Kennzahlen zur Erreichbarkeit bereit, darunter verpasste Anrufe, Anrufaufkommen und Erreichbarkeitsquoten.

Die Software wird auf dem bestehenden Swyx-Server des Kunden in der Rechenzentrumsumgebung der TeamCom betrieben und erfordert keine zusätzliche Infrastruktur.

2. Leistungsumfang

Dem Kunden wird die Plattform im Zuge einer Wartungspauschale in Ergänzung zu der Pauschale für seinen Swyx Server im Rechenzentrum überlassen. Die Wartungspauschale umfasst:

- Bereitstellung und Betrieb der Rufauswertung auf dem Swyx-Server des Kunden im Team-IT Hosting
- Freischaltung der vom Kunden benannten Administratoren
- Laufende Pflege, im Sinne von Aktualisierungen, der Software
- Technischer Support bei Anmeldeproblemen auf der Plattform

Fehlerbehebungen werden zentral vom Swyx Team der TeamCom Goch GmbH im Rahmen von Release Zyklen etabliert. Kundenspezifische Fehler in der Lösung, die während der Nutzung auftreten, sind von der TeamCom nicht verpflichtend zu beheben.

Die Rufauswertung stellt eine Basisauswertung dar. Für weitergehende Analysen empfiehlt die TeamCom ergänzende Lösungen wie Aurenz (Swyx Analytics), die separat zu beauftragen sind.

3. Datenschutz

Die Rufauswertung verarbeitet ausschließlich Verbindungsdaten (Call Detail Records), die im Rahmen des regulären Swyx-Serverbetriebs anfallen. Es werden keine Gesprächsinhalte aufgezeichnet oder ausgewertet.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten (insbesondere Rufnummern, Zeitstempel und Benutzerkennungen) erfolgt ausschließlich zum Zweck der Erreichbarkeitsauswertung und auf Grundlage des bestehenden Auftragsverarbeitungsvertrags zwischen dem Kunden und der TeamCom.

Der Kunde ist als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO dafür zuständig, die Nutzung der Rufauswertung gegenüber seinen Beschäftigten und ggf. dem Betriebsrat in geeigneter Weise zu kommunizieren. Die TeamCom unterstützt den Kunden auf Anfrage bei der Bereitstellung technischer Informationen für diesen Zweck.

Die Daten werden ausschließlich auf den durch die TeamCom betriebenen Systemen im Rechenzentrum verarbeitet und gespeichert. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

4. Preise

Die Preise sind der jeweils gültigen Preisliste der TeamCom Goch GmbH zu entnehmen.

5. Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt monatlich im Rahmen der bestehenden Swyx-Abrechnung. Es gelten die Abrechnungsmodalitäten der Leistungsbeschreibung SwyxWare by Team-IT.

6. Laufzeit und Kündigung

Die Rufauswertung kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende abbestellt werden. Die Deaktivierung erfolgt durch den TeamCom Support.

7. Sonstige Bestimmungen

Es gelten ergänzend die AGB der TeamCom Goch GmbH sowie die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung SwyxWare by Team-IT.